



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN,

VINCULACIÓN Y POSGRADO

DIRECCIÓN DE POSGRADO

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE:

MAGÍSTER EN GERENCIA HOSPITALARIA

TEMA:

**“LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y EL POSICIONAMIENTO DEL
HOSPITAL BÁSICO DR. PUBLIO ESCOBAR EN LA POBLACIÓN DEL
CANTÓN COLTA”**

AUTOR:

Md. Liveth Monserrath Zumba Guerra

TUTOR:

Lic. Patricia Alejandra Ríos Guarango, Mg.

Riobamba – Ecuador

2023

Certificación del Tutor

Certifico que el presente trabajo de titulación denominado: **“La Satisfacción del Usuario y el Posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la Población del Cantón Colta”**, ha sido elaborado por la Médica Liveth Monserrath Zumba Guerra, el mismo que ha sido orientado y revisado con el asesoramiento permanente de mi persona en calidad de Tutor. Así mismo, refrendo que dicho trabajo de titulación ha sido revisado por la herramienta antiplagio institucional; por lo que certifico que se encuentra apto para su presentación y defensa respectiva.

Es todo cuanto puedo informar en honor a la verdad.

Riobamba, 18 de octubre de 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Patricia Ríos', is written over a horizontal line. The signature is fluid and cursive.

Lic. Patricia Alejandra Ríos Guarango, Mg.

TUTOR

Declaración de Autoría y Cesión de Derechos

Yo, **Liveth Monserrath Zumba Guerra**, con número único de identificación **092117216-9**, declaro y acepto ser responsable de las ideas, doctrinas, resultados y lineamientos alternativos realizados en el presente trabajo de titulación denominado: “La Satisfacción del Usuario y el Posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la Población del Cantón Colta.” previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia Hospitalaria.

- Declaro que mi trabajo investigativo pertenece al patrimonio de la Universidad Nacional de Chimborazo de conformidad con lo establecido en el artículo 20 literal j) de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.
- Autorizo a la Universidad Nacional de Chimborazo que pueda hacer uso del referido trabajo de titulación y a difundirlo como estime conveniente por cualquier medio conocido, y para que sea integrado en formato digital al Sistema de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor, dando cumplimiento de esta manera a lo estipulado en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior LOES.

Riobamba, 18 de octubre de 2023



Md. Liveth Monserrath Zumba Guerra

N.U.I. 0921172169



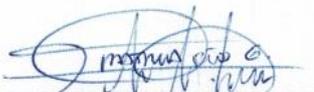
Riobamba, 23 de junio de 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de tutor designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado "**LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y EL POSICIONAMIENTO DEL HOSPITAL BÁSICO DR. PUBLIO ESCOBAR EN LA POBLACIÓN DEL CANTÓN COLTA**", dentro de la línea de investigación de Salud **Salud y Bienestar**, presentado por el maestrante **Liveth Monserrath Zumba Guerra**, portador de la CI. 092117216-9, del programa de **Maestría en Gerencia Hospitalaria**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



**Lic. Patricia Alejandra
Ríos Guarango., Mg.
TUTOR**



Riobamba, 23 de junio de 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado "**LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y EL POSICIONAMIENTO DEL HOSPITAL BÁSICO DR. PUBLIO ESCOBAR EN LA POBLACIÓN DEL CANTÓN COLTA**", dentro de la línea de investigación de Salud **Salud y Bienestar**, presentado por el **maestrante Liveth Monserrath Zumba Guerra**, portador de la CI. 092117216-9, del programa de **Maestría en Gerencia Hospitalaria**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

**Mg. Diana Mishel
Salazar Altamirano
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Riobamba, 23 de junio de 2023

ACTA DE SUPERACIÓN DE OBSERVACIONES

En calidad de miembro del Tribunal designado por la Comisión de Posgrado, CERTIFICO que una vez revisado el Proyecto de Investigación y/o desarrollo denominado "**LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y EL POSICIONAMIENTO DEL HOSPITAL BÁSICO DR. PUBLIO ESCOBAR EN LA POBLACIÓN DEL CANTÓN COLTA**", dentro de la línea de investigación de Salud **Salud y Bienestar**, presentado por el **maestrante Liveth Monserrath Zumba Guerra**, portador de la CI. 092117216-9, del programa de **Maestría en Gerencia Hospitalaria**, cumple al 100% con los parámetros establecidos por la Dirección de Posgrado de la Universidad Nacional de Chimborazo.

Es todo lo que podemos certificar en honor a la verdad.

Atentamente,

**Msc. Andrés Leandro
Rodríguez Galán
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**



Riobamba, 18 de octubre de 2023

CERTIFICADO

De mi consideración:

Yo Mg. Patricia Alejandra Ríos Guarango, certifico que Liveth Monserrath Zumba Guerra con cédula de identidad No. 0921172169 estudiante del programa de Maestría en Gerencia Hospitalaria (Primera Cohorte), presentó su trabajo de titulación bajo la modalidad de Proyecto de titulación con componente de investigación aplicada/desarrollo denominado: La Satisfacción Del Usuario y El Posicionamiento Del Hospital Básico Dr. Publio Escobar En La Población Del Cantón Colta, el mismo que fue sometido al sistema de verificación de similitud de contenido URKUND identificando el 5% de similitud en el texto.

Es todo en cuanto puedo certificar en honor a la verdad.

Atentamente,



Lic. Patricia Alejandra Ríos Guarango., Mg.

CI: 0602939092

Adj.-

- Resultado del análisis de similitud

Agradecimiento

Agradezco al programa de maestría en Gerencia Hospitalaria de la Universidad Nacional De Chimborazo por permitirme cumplir una meta más en mi vida profesional.

A mis profesores y tutora Lic. Patricia Ríos, Mg., quienes han dedicado su tiempo a convertirme en una mejor persona con fundamentos educativos y profesionales.

Al Coordinador de la maestría en Gerencia Hospitalaria Mg. Gregory Montenegro, por su guía, acompañamiento y ayuda en todo el proceso de estudio y titulación, así como a los miembros del tribunal del presente trabajo de investigación Dra. Diana Salazar y Mg. Andrés Rodríguez, por su dirección y apertura para realizar una óptima presentación.

Al Hospital Básico Dr. Publio Escobar, por su disponibilidad para la realización del trabajo de investigación y acceso a la información concerniente al tema de estudio.

A todas las personas que me brindaron su ayuda y acompañamiento en la elaboración del presente trabajo de investigación.

Liveth Monserrath Zumba Guerra

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación en primer lugar a Dios, quien es mi todo, él sustenta mi vida.

A mis Padres Margarita y Edgar, son el pilar de mi vida, a mis hermanas Tere, Adriana y Mary, juntas somos las ramas de un mismo árbol y a mis abuelitos Carlos y Rosi, nuestros ángeles en la tierra y ahora en el cielo.

Liveth Monserrath Zumba Guerra

Índice General

Certificación del Tutor	
Declaración de Autoría y Cesión de Derechos	
Agradecimiento	
Dedicatoria	
Índice General	
Índice de Tablas	
Índice de Figuras	
Resumen	
Abstract	
Introducción	20
Capítulo 1 Generalidades	22
1.1 Planteamiento del Problema	22
1.2 Justificación	23
1.3 Objetivos	23
1.3.1 Objetivo General	23
1.3.2 Objetivos Específicos	23
1.4 Hipótesis de Investigación	24
1.4.1 Hipótesis Nula:	24
1.4.2 Hipótesis Alternativa:	24
1.5 Identificación de Variables	24

1.5.1	Variables de Estudio	24
1.6	Operacionalización de Variables	25
1.7	Descripción de la Empresa y Puestos de Trabajo	26
Capítulo 2 Estado del Arte y la Práctica		31
2.1	Antecedentes Investigativos	31
2.2	Fundamentación Legal.....	35
2.3	Fundamentación Teórica.....	37
2.3.1	Encuesta MSP.....	37
2.3.2	Niveles de Satisfacción del Usuario en el Sector Salud	38
2.3.3	Importancia de los Niveles de Satisfacción del Usuario Sector Salud	39
2.3.4	Parámetros para Medir Niveles de Satisfacción del Usuario Sector Salud ...	40
2.3.4.1	Tiempo de Espera.....	41
2.3.4.2	Información.....	41
2.3.4.3	Personal Competente	42
2.3.4.4	Privacidad	42
2.3.4.5	Entorno.....	42
2.3.4.6	Calidad	43
2.3.4.7	Acompañamiento	43
2.3.4.8	Pertinencias Interculturales.....	44
2.3.5	El Posicionamiento de las Unidades Hospitalarias.....	44
2.3.6	Marketing en los Servicios de Salud	48

2.3.7	Estrategias de Posicionamiento de Unidades Hospitalarias	51
2.3.8	Ejes Potenciales de Posicionamiento en Sanidad	51
2.3.8.1	En el Servicio (Costos Gratuitos)	51
2.3.8.2	En la Calidad (Personal Competente)	53
2.3.8.3	En la Accesibilidad (Imagen e Infraestructura)	54
Capítulo 3 Diseño Metodológico.....		55
3.1	Enfoque de la Investigación.....	55
3.2	Diseño de la Investigación	55
3.3	Tipo de Investigación.....	56
3.4	Nivel de Investigación	56
3.5	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	56
3.6	Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos.....	57
3.7	Población y Muestra	58
3.7.1	Población	58
3.7.2	Tamaño de la Muestra	58
3.8	Descripción de Usuarios Encuestados para Variables de Estudio	59
3.8.1	Por Servicios:.....	59
3.8.2	Por la Edad:	60
3.8.3	Por el Género:.....	61
Capítulo 4 Análisis y Discusión de Resultados.....		63
4.1	Análisis Descriptivo de los Resultados.....	63

4.1.1	Análisis de las Variables de Investigación	63
4.1.1.1	Variable Independiente Satisfacción del Usuario	63
4.1.1.2	Variable Dependiente Posicionamiento del Hospital.....	94
4.1.2	Correlación entre las Variables.....	102
4.1.3	Entrevistas al Personal del Hospital	104
4.1.3.1	Resumen de las Entrevistas.....	104
4.1.3.2	Análisis de las Entrevistas	107
4.2	Discusión de los Resultados	107
Capítulo 5 Marco Propositivo		112
5.1	Planificación de la Actividad Preventiva.....	112
5.1.1	Análisis Situacional	112
5.2	Tema de la Propuesta.....	113
5.3	Objetivos.....	114
5.3.1	Objetivo General.....	114
5.3.2	Objetivos Específicos	114
5.4	Justificación	114
5.5	Desarrollo de la Propuesta	116
5.6	Cronograma de Actividades.....	119
Conclusiones.....		120
Recomendaciones.....		121
Referencias Bibliográficas		122

Apéndice	131
Apéndice A. Oficio de Autorización por Parte del Administrativo.....	131
Apéndice B. Informes Técnicos.....	132
Apéndice C. Encuesta de Observación	152
Apéndice D. Guía de Entrevista al Personal de Salud.....	153
Apéndice E. Fotografías	154

Índice de Tablas

Tabla 1	<i>Operacionalización de las variables de investigación.</i>	25
Tabla 2	<i>Morbilidad de Diagnósticos Especializados</i>	26
Tabla 3	<i>Morbilidad de Diagnósticos Hospitalización</i>	27
Tabla 4	<i>Morbilidad de Diagnósticos Quirófano</i>	28
Tabla 5	<i>Morbilidad de Diagnósticos Emergencias</i>	29
Tabla 6	<i>Morbilidad de Diagnósticos Odontología</i>	30
Tabla 7	<i>Usuarios encuestados según el servicio</i>	59
Tabla 8	<i>Usuarios encuestados según la edad</i>	60
Tabla 9	<i>Usuarios encuestados según el género</i>	61
Tabla 10	<i>Frecuencias Pregunta 1 Encuesta Ministerio de Salud</i>	64
Tabla 11	<i>Frecuencias Pregunta 2 Encuesta Ministerio de Salud</i>	66
Tabla 12	<i>Frecuencias Pregunta 3 Encuesta Ministerio de Salud</i>	68
Tabla 13	<i>Frecuencias Pregunta 4 Encuesta Ministerio de Salud</i>	70
Tabla 14	<i>Frecuencias Pregunta 5 Encuesta Ministerio de Salud</i>	72
Tabla 15	<i>Frecuencias Pregunta 6 Encuesta Ministerio de Salud</i>	74
Tabla 16	<i>Frecuencias Pregunta 7 Encuesta Ministerio de Salud</i>	76
Tabla 17	<i>Frecuencias Pregunta 8 Encuesta Ministerio de Salud</i>	78
Tabla 18	<i>Frecuencias Pregunta 9 Encuesta Ministerio de Salud</i>	80
Tabla 19	<i>Frecuencias Pregunta 10 Encuesta Ministerio de Salud</i>	82
Tabla 20	<i>Frecuencias Pregunta 11 Encuesta Ministerio de Salud</i>	84
Tabla 21	<i>Frecuencias Pregunta 12 Encuesta Ministerio de Salud</i>	86
Tabla 22	<i>Frecuencias Pregunta 13 Encuesta Ministerio de Salud</i>	88
Tabla 23	<i>Frecuencias Pregunta 14 Encuesta Ministerio de Salud</i>	90
Tabla 24	<i>Promedios porcentuales totales encuesta Ministerio de Salud</i>	92

Tabla 25 <i>Frecuencias Encuesta de Observación aspecto Imagen</i>	94
Tabla 26 <i>Promedios porcentuales ítems del aspecto Imagen</i>	95
Tabla 27 <i>Frecuencias Encuesta de Observación aspecto Personal</i>	97
Tabla 28 <i>Promedios porcentuales ítems del aspecto Personal</i>	97
Tabla 29 <i>Frecuencias Encuesta de Observación aspecto Costos</i>	98
Tabla 30 <i>Promedios porcentuales ítems del aspecto Costos</i>	98
Tabla 31 <i>Frecuencias Encuesta de Observación aspecto Infraestructura y equipos</i>	99
Tabla 32 <i>Promedios porcentuales ítems del aspecto Infraestructura y equipos</i>	100
Tabla 33 <i>Promedios porcentuales totales encuesta de observación</i>	101
Tabla 34 <i>Prueba de Pearson</i>	103
Tabla 35 <i>Gestión de planificación estratégica</i>	116
Tabla 36 <i>Cronograma</i>	119

Índice de Figuras

Figura 1 <i>Usuarios encuestados según el servicio</i>	60
Figura 2 <i>Usuarios encuestados según la edad</i>	61
Figura 3 <i>Usuarios encuestados según el género</i>	62
Figura 4 <i>Frecuencias Pregunta 1 Encuesta Ministerio de Salud</i>	65
Figura 5 <i>Frecuencias Pregunta 2 Encuesta Ministerio de Salud</i>	67
Figura 6 <i>Frecuencias Pregunta 3 Encuesta Ministerio de Salud</i>	69
Figura 7 <i>Frecuencias Pregunta 4 Encuesta Ministerio de Salud</i>	71
Figura 8 <i>Frecuencias Pregunta 5 Encuesta Ministerio de Salud</i>	73
Figura 9 <i>Frecuencias Pregunta 6 Encuesta Ministerio de Salud</i>	75
Figura 10 <i>Frecuencias Pregunta 7 Encuesta Ministerio de Salud</i>	77
Figura 11 <i>Frecuencias Pregunta 8 Encuesta Ministerio de Salud</i>	79
Figura 12 <i>Frecuencias Pregunta 9 Encuesta Ministerio de Salud</i>	81
Figura 13 <i>Frecuencias Pregunta 10 Encuesta Ministerio de Salud</i>	83
Figura 14 <i>Frecuencias Pregunta 11 Encuesta Ministerio de Salud</i>	85
Figura 15 <i>Frecuencias Pregunta 12 Encuesta Ministerio de Salud</i>	87
Figura 16 <i>Frecuencias Pregunta 13 Encuesta Ministerio de Salud</i>	89
Figura 17 <i>Frecuencias Pregunta 13 Encuesta Ministerio de Salud</i>	91
Figura 18 <i>Promedios porcentuales totales encuesta Ministerio de Salud</i>	93
Figura 19 <i>Promedios porcentuales ítems del aspecto Imagen</i>	96
Figura 20 <i>Promedios porcentuales ítems del aspecto Personal</i>	97
Figura 21 <i>Promedios porcentuales ítems del aspecto Costos</i>	99
Figura 22 <i>Promedios porcentuales ítems del aspecto Infraestructura y equipos</i>	100
Figura 23 <i>Promedios porcentuales totales de la encuesta de observación</i>	101
Figura 24 <i>Prueba de Pearson Programa Estadístico SPSS Statistics</i>	103

Resumen

El objetivo del presente estudio fue determinar los niveles de satisfacción del usuario y su influencia en el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del Cantón Colta. Se utilizó el enfoque mixto, descriptivo, no experimental de corte transversal. Dando como resultado 367 pacientes encuestados en el año 2022, en los que se plantearon diferentes interrogantes sobre la satisfacción del usuario y el posicionamiento del hospital, así mismo se realizó una entrevista al personal de salud del establecimiento para conocer el estado actual y las necesidades respecto a estas variables. Para comprobar la hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados obtenidos demuestran una correlación muy significativa entre las variables estudiadas, así la satisfacción del usuario se relaciona directamente con el posicionamiento del hospital, sin embargo, se verificaron varios aspectos que se deben mejorar. En base a estos resultados se propone estrategias para el mejoramiento de la satisfacción del usuario y el posicionamiento del hospital con el fin de brindar un entorno seguro, eficiente y de calidad.

Palabras clave: Posicionamiento de hospitales, Satisfacción del usuario, Calidad.

Abstract

The objective of this study was to determine the levels of user satisfaction and its influence on the positioning of the Basic Hospital Dr. Publio Escobar in the population of the Colta Canton. The descriptive, non-experimental cross-sectional approach was used. This resulted in 367 patients surveyed in the year 2022, in which different questions were raised about user satisfaction and the positioning of the hospital; likewise, an interview was conducted with the health personnel of the establishment to find out the current status and needs regarding these variables. To substantiate the hypothesis, the Pearson correlation coefficient was used. The results show a very significant correlation between the variables studied. Thus, user satisfaction is directly related to the positioning of the hospital. However, several aspects that must be tested were verified. Based on these results, strategies are proposed to enhance user satisfaction and the positioning of the hospital to provide a safe, efficient, and quality environment.

Keywords: Hospital positioning, User satisfaction, Quality.



Firmado electrónicamente por:
DANILO RENE YEPEZ
OVIEDO

Reviewed by:

Danilo Yépez Oviedo
English professor UNACH
0992946305

Introducción

El desarrollo de la Humanidad avanza en el mundo actual, en diferentes aspectos, tanto en lo político, económico, tecnológico, y con mucha más importancia en el sector de salud, siendo esta el objetivo general para el bienestar personal y colectivo.

La salud como vía de desarrollo y con el propósito de alcanzarla en plenitud ha contemplado profundas transformaciones a lo largo de los tiempos, en sus programas, campañas, situación epidemiológica, de acuerdo a la realidad que enfrenta, involucrando activamente al usuario de salud que indistintamente accede a su amplia cartera de atención.

Al ser un usuario, cualquier individuo o grupo de individuos con necesidad de información, y que la misma debe ser solventada mediante recursos o servicios podemos entender la intención del trabajo en los distintos ámbitos de la sociedad, satisfacer o solventar las necesidades del usuario, sin discriminación de ningún tipo.

De ahí nace la importancia de medir la satisfacción que se brinda en el servicio al usuario, como un indicador de la calidad del servicio brindado y también como pauta para el mejoramiento del mismo. De igual manera la oferta en los servicios de salud se impone en la actualidad como una estrategia para mejorar también el acceso a los mismos y promover su utilización por parte de la población, lo que incidirá en una mayor cobertura y bienestar social, al conocerse que el sector de salud es primordial en el desarrollo de la sociedad.

El presente trabajo de investigación es novedoso y dinámico, ya que analiza el nivel de posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar respecto al nivel de satisfacción de los usuarios. Es importante conocer el nivel de satisfacción del usuario respecto a los servicios de salud ya que mediante el análisis de sus diferentes variables podremos conocer la calidad de servicio que se está brindando a los pacientes y de esta

manera poder mejorar y corregir las falencias encontradas, al ser este un proceso continuo y dinámico determinado por las directrices del Ministerio de Salud Pública, este trabajo pretende aportar información relevante para el seguimiento e implementación de acciones de mejora a largo plazo.

En las últimas décadas la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios se han convertido en áreas centrales para la gerencia hospitalaria. A la luz de la comercialización de estas particularidades, presentan una referencia importante para la toma de decisiones y el diseño de estrategias políticas y administrativas. En este sentido, se desarrolla el presente estudio, el cual tiene como finalidad determinar los niveles de satisfacción del usuario y su influencia en el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del Cantón Colta, con el fin de identificar factores de éxito y áreas de oportunidad que contribuyan a la mejora continua en las actividades del sector. El documento está estructurado en cuatro apartados que se describen, en primera instancia, el marco teórico que sustenta el estado del arte sobre las variables de interés (satisfacción y posicionamiento). Posteriormente se detalla el diseño metodológico que menciona el enfoque, la muestra, las técnicas de recolección y el análisis de datos de esta investigación. Como tercer apartado, se explican los resultados obtenidos y su análisis correspondiente. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo 1

Generalidades

1.1 Planteamiento del Problema

En el Hospital Básico Dr. Publio Escobar se han identificado una serie de problemas que afectan el posicionamiento del servicio médico y la satisfacción de los pacientes. Entre estos problemas se encuentran la falta de disponibilidad de turnos, la mala atención recibida, la escasez de medicamentos, el desinterés por parte del personal, los tiempos prolongados de espera, los trámites poco claros, la insuficiente capacitación del personal, la falta de continuidad en los tratamientos médicos y la ausencia de atención personalizada. Además, se ha observado un retraso en la contratación de médicos salientes.

Además, se encontró una disminución en el número de pacientes atendidos en el año 2022 en comparación con el año 2021. En el año 2021, se registraron 9374 pacientes atendidos, mientras que en el año 2022 se registraron 8119 pacientes atendidos. Esta disminución en el número de atenciones podría indicar que existen aspectos que requieren mejoras, ya que puede reflejar una disminución en la satisfacción de los usuarios.

La falta de reconocimiento del hospital se ha convertido en un problema evidente, generando un posicionamiento deficiente en la comunidad. A través de este estudio, se espera obtener información valiosa que permita identificar las áreas de mejora necesarias y desarrollar estrategias efectivas para abordar los problemas identificados.

Con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los pacientes y abordar estas preocupaciones, se ha llevado a cabo un estudio titulado "Satisfacción del usuario y posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del cantón Colta". Este estudio es el primero de su tipo en el hospital y busca analizar la percepción de los pacientes y la comunidad en general sobre los servicios brindados por la institución.

1.2 Justificación

Es importante realizar esta investigación porque proporcionará información valiosa sobre el nivel de satisfacción de los usuarios del hospital y su percepción del mismo. Esto permitirá identificar las áreas en las que el hospital puede mejorar para brindar una atención más efectiva y satisfactoria a sus pacientes.

Además, la investigación también se enfoca en el posicionamiento del hospital en la población del cantón Colta. Esto implica analizar cómo la comunidad percibe al hospital en términos de calidad, confiabilidad y accesibilidad de los servicios de atención médica. Al comprender el posicionamiento actual del hospital, se podrán implementar estrategias adecuadas para fortalecer su imagen y reputación entre la población.

La investigación entonces proporciona una visión clara de la satisfacción de los usuarios y el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del cantón Colta. Esto permitirá identificar y abordar las deficiencias existentes, tomar acciones correctivas, mejorar la calidad de la atención médica y fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad para brindar un mejor servicio de salud a la población.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar los niveles de Satisfacción del Usuario y su influencia en el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del Cantón Colta con la finalidad de brindar un mejor servicio de salud a la población.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Evaluar el nivel de Satisfacción del usuario externo del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del Cantón Colta según los informes obtenidos de la

encuesta del Ministerio de Salud Pública y con la aplicación de la entrevista al Personal de Salud responsable.

- Identificar los aspectos internos y externos que influyen en el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar.
- Proponer estrategias que aporten al mejoramiento de los niveles de satisfacción del usuario y el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del cantón Colta.

1.4 Hipótesis de Investigación

1.4.1 Hipótesis Nula:

- La satisfacción del usuario del Hospital Básico Dr. Publio Escobar se correlaciona con el posicionamiento en la población del Cantón Colta.

1.4.2 Hipótesis Alternativa:

- La satisfacción del usuario del Hospital Básico Dr. Publio Escobar no se correlaciona con el posicionamiento en la población del Cantón Colta.

1.5 Identificación de Variables

1.5.1 Variables de Estudio

- **Variable Independiente**

Satisfacción del usuario

- **Variable Dependiente**

Posicionamiento del Hospital

1.6 Operacionalización de Variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	FORMAS DE MEDIDA
VI: Satisfacción del usuario	Se refiere a la complacencia del usuario, basado en sus expectativas, del servicio recibido, así como la del trabajador de salud por las condiciones en las que presta el servicio. (Castro et al., 2003).	<ul style="list-style-type: none"> • Medios de agendamiento. • Tiempos de espera. • Información de servicios. • Privacidad del usuario. • Atención al usuario. • Profesionalismo e Identificación del personal. • Servicios Hospitalarios. 	Satisfacción	Porcentaje de satisfacción de los pacientes	INSTRUMENTOS: <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario MSP • Informes de los Cuestionarios MSP • Entrevista al Personal de Salud responsable.
VD: Posicionamiento del Hospital	Se refiere a la percepción y la imagen que la población del cantón Colta tiene de esta institución de salud en comparación con otros hospitales o proveedores de atención médica en la zona. El posicionamiento puede estar influenciado por diversos factores, como la calidad de los servicios, la accesibilidad, la confiabilidad, la eficiencia y la satisfacción de los usuarios (A. Méndez et al., 2021).	<ul style="list-style-type: none"> • Imagen • Personal • Costos • Infraestructura y equipos 	Posicionamiento	Porcentaje de promedio general de posicionamiento	INSTRUMENTOS: <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de observación

Nota. Elaboración propia (2022)

1.7 Descripción de la Empresa y Puestos de Trabajo

El Hospital Básico Dr. Publio Escobar, ubicado en el Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, es una Unidad de Primer Nivel de Atención, con 47 años de funcionamiento, garantizando los servicios de salud en la población del Cantón Colta como su área de influencia, brindando servicios hospitalarios en Consulta Externa, Hospitalización, Emergencia, Cirugía General, Enfermería, Enfermería Rural, Ginecología y Obstetricia, Imagenología, Medicina Ocupacional, Medicina Familiar y Comunitaria, Medicina General, Medicina Interna, Medicina Rural, Nutrición Clínica, Odontología, Pediatría, Psicología Clínica, con 55 profesionales de la salud, los cuales proporcionan atención a diferentes patologías y morbilidades como:

Tabla 2

Morbilidad de Diagnósticos Especializados

N°	Morbilidad de Diagnósticos Especializados Hospital Básico Publio Escobar de Colta	1 - HOMBRE	2 - MUJER	Total general	Porcentaje
1	J069 - INFECCIÓN AGUDA DE LAS VÍAS RESPIRATORIAS SUPERIORES, NO ESPECIFICADA	150	99	249	34,30%
2	A090 - OTRAS GASTROENTERITIS Y COLITIS DE ORIGEN INFECCIOSO	28	27	55	7,58%
3	N390 - INFECCIÓN DE VÍAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	5	34	39	5,37%
4	K590 - CONSTIPACIÓN	23	12	35	4,82%
5	K802 - CÁLCULO DE LA VESÍCULA BILIAR SIN COLECISTITIS	5	30	35	4,82%
6	J029 - FARINGITIS AGUDA, NO ESPECIFICADA	11	19	30	4,13%
7	J304 - RINITIS ALÉRGICA, NO ESPECIFICADA	16	10	26	3,58%
8	B829 - PARASITOSIS INTESTINAL, SIN OTRA ESPECIFICACIÓN	17	9	26	3,58%
9	F321 - EPISODIO DEPRESIVO MODERADO	2	22	24	3,31%
10	N47X - PREPUCIO REDUNDANTE, FIMOSIS Y PARAFIMOSIS	23		23	3,17%
11	D649 - ANEMIA DE TIPO NO ESPECIFICADO	12	10	22	3,03%
12	U071 - USO EMERGENTE DE U07.1	11	10	21	2,89%
13	O288 - OTROS HALLAZGOS ANORMALES EN EL EXAMEN PRENATAL DE LA MADRE		20	20	2,75%
14	E660 - OBESIDAD DEBIDA A EXCESO DE CALORÍAS	7	12	19	2,62%
15	I10X - HIPERTENSIÓN ESENCIAL (PRIMARIA)	11	7	18	2,48%
16	E119 - DIABETES MELLITUS NO INSULINODEPENDIENTE, SIN MENCIÓN	6	11	17	2,34%

DE COMPLICACIÓN					
17	J180 - BRONCONEUMONÍA, NO ESPECIFICADA	8	9	17	2,34%
18	O990 - ANEMIA QUE COMPLICA EL EMBARAZO, EL PARTO Y EL PUERPERIO		17	17	2,34%
19	F320 - EPISODIO DEPRESIVO LEVE	3	14	17	2,34%
20	K297 - GASTRITIS, NO ESPECIFICADA	7	9	16	2,20%
Total general		345	381	726	100%
Otras causas		527	678	1205	
		872	1059	1931	

Nota. Indicadores Hospitalarios de Producción Enero – Diciembre Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Tabla 3

Morbilidad de Diagnósticos Hospitalización

N ^o	Morbilidad de Diagnósticos Hospitalización Hospital Básico Publio Escobar de Colta	1 - HOMBRE	2 - MUJER	Total general	Porcentaje
1	O990 - ANEMIA QUE COMPLICA EL EMBARAZO, EL PARTO Y EL PUERPERIO		41	41	14,75%
2	O235 - INFECCION GENITAL EN EL EMBARAZO		31	31	11,15%
3	U071 - USO EMERGENTE DE U07.1	15	11	26	9,35%
4	O034 - ABORTO ESPONTANEO INCOMPLETO, SIN COMPLICACION		19	19	6,83%
5	A090 - OTRAS GASTROENTERITIS Y COLITIS DE ORIGEN INFECCIOSO	7	11	18	6,47%
6	J180 - BRONCONEUMONIA, NO ESPECIFICADA	10	8	18	6,47%
7	N390 - INFECCION DE VIAS URINARIAS, SITIO NO ESPECIFICADO	4	14	18	6,47%
8	O200 - AMENAZA DE ABORTO		14	14	5,04%
9	K409 - HERNIA INGUINAL UNILATERAL O NO ESPECIFICADA, SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	9	4	13	4,68%
10	P369 - SEPSIS BACTERIANA DEL RECIEN NACIDO, NO ESPECIFICADA	7	4	11	3,96%
11	K358 - OTRAS APENDICITIS AGUDAS, Y LAS NO ESPECIFICADAS	5	4	9	3,24%
12	K800 - CALCULO DE LA VESICULA BILIAR CON COLECISTITIS AGUDA	4	5	9	3,24%
13	O234 - INFECCION NO ESPECIFICADA DE LAS VIAS URINARIAS EN EL EMBARAZO		8	8	2,88%
14	O600 - TRABAJO DE PARTO PREMATURO SIN PARTO		7	7	2,52%
15	J189 - NEUMONIA, NO ESPECIFICADA	3	4	7	2,52%
16	O689 - TRABAJO DE PARTO Y PARTO COMPLICADOS POR SUFRIMIENTO FETAL, SIN OTRA ESPECIFICACION		7	7	2,52%
17	O731 - RETENCION DE FRAGMENTOS DE LA PLACENTA O DE LAS MEMBRANAS, SIN HEMORRAGIA		6	6	2,16%
18	I10X - HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	3	3	6	2,16%
19	K802 - CALCULO DE LA VESICULA BILIAR SIN COLECISTITIS		5	5	1,80%
20	O021 - ABORTO RETENIDO		5	5	1,80%

Total general	67	211	278	100%
Otras causas	63	104	167	
	130	315	445	

Nota. Indicadores Hospitalarios de Producción Enero – Diciembre Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Tabla 4

Morbilidad de Diagnósticos Quirófano

N ^o	Morbilidad de Diagnósticos Quirófano Hospital Básico Publio Escobar de Colta	1 - HOMB RE	2 - MUJ ER	Total gener al	Porcent aje
1	Z302 - ESTERILIZACION	1	32	33	22,60%
2	O034 - ABORTO ESPONTANEO INCOMPLETO, SIN COMPLICACION		19	19	13,01%
3	O820 - PARTO POR CESAREA ELECTIVA		18	18	12,33%
4	K409 - HERNIA INGUINAL UNILATERAL O NO ESPECIFICADA, SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	9	4	13	8,90%
5	K358 - OTRAS APENDICITIS AGUDAS, Y LAS NO ESPECIFICADAS	5	4	9	6,16%
6	K800 - CALCULO DE LA VESICULA BILIAR CON COLECISTITIS AGUDA	4	5	9	6,16%
7	O731 - RETENCION DE FRAGMENTOS DE LA PLACENTA O DE LAS MEMBRANAS, SIN HEMORRAGIA		6	6	4,11%
8	O021 - ABORTO RETENIDO		5	5	3,42%
9	K802 - CALCULO DE LA VESICULA BILIAR SIN COLECISTITIS		5	5	3,42%
10	K469 - HERNIA ABDOMINAL NO ESPECIFICADA, SIN OBSTRUCCION NI GANGRENA	2	2	4	2,74%
11	O064 - ABORTO NO ESPECIFICADO INCOMPLETO, SIN COMPLICACION		4	4	2,74%
12	N811 - CISTOCELE		3	3	2,05%
13	M674 - GANGLION		3	3	2,05%
14	O821 - PARTO POR CESAREA DE EMERGENCIA		3	3	2,05%
15	D171 - TUMOR BENIGNO LIPOMATOSO DE PIEL Y DE TEJIDO SUBCUTANEO DEL TRONCO	1	1	2	1,37%
16	K805 - CALCULO DE CONDUCTO BILIAR SIN COLANGITIS NI COLECISTITIS	2		2	1,37%
17	K801 - CALCULO DE LA VESICULA BILIAR CON OTRA COLECISTITIS		2	2	1,37%
18	O009 - EMBARAZO ECTOPICO, NO ESPECIFICADO		2	2	1,37%
19	K439 - OTRAS HERNIAS VENTRALES Y LAS NO ESPECIFICADAS SIN OBSTRUCCION O GANGRENA	1	1	2	1,37%
20	K810 - COLECISTITIS AGUDA	2		2	1,37%
	Total general	27	119	146	100%
	Otras causas	55	47	102	
		82	166	248	

Nota. Indicadores Hospitalarios de Producción Enero – Diciembre Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Tabla 5

Morbilidad de Diagnósticos Emergencias

N ^o	Morbilidad de Diagnósticos Emergencias Hospital Básico Publio Escobar de Colta	1 - HOMB RE	2 - MUJE R	Total gener al	Porcent aje
1	J00X - RINOFARINGITIS AGUDA [RESFRIADO COMUN]	156	195	354	23,89%
2	J030 - AMIGDALITIS ESTREPTOCOCICA	80	111	191	12,89%
3	J039 - AMIGDALITIS AGUDA NO ESPECIFICADA	70	84	154	10,39%
4	A09X - DIARREA Y GASTROENTERITIS DE PRESUNTO ORIGEN INFECCIOSO	65	69	134	9,04%
5	J029 - FARINGITIS AGUDA NO ESPECIFICADA	36	46	83	5,60%
6	O800 - PARTO UNICO ESPONTANEO PRESENTACION CEFALICA DE VERTICE		71	71	4,79%
7	N390 - INFECCION DE VIAS URINARIAS SITIO NO ESPECIFICADO	8	57	65	4,39%
8	J399 - ENFERMEDAD DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES NO ESPECIFICADA	27	36	63	4,25%
9	R104 - OTROS DOLORS ABDOMINALES Y LOS NO ESPECIFICADOS	19	26	45	3,04%
10	J189 - NEUMONIA NO ESPECIFICADA	13	25	38	2,56%
11	I10X - HIPERTENSION ESENCIAL (PRIMARIA)	18	20	38	2,56%
12	N40X - HIPERPLASIA DE LA PROSTATA	34		34	2,29%
13	S610 - HERIDA DE DEDO(S) DE LA MANO SIN DAÑO DE LA(S) UÑA(S)	17	17	34	2,29%
14	K297 - GASTRITIS NO ESPECIFICADA	15	18	33	2,23%
15	R101 - DOLOR ABDOMINAL LOCALIZADO EN PARTE SUPERIOR	11	22	33	2,23%
16	R51X - CEFALEA	7	17	24	1,62%
17	J069 - INFECCION AGUDA DE LAS VIAS RESPIRATORIAS SUPERIORES NO ESPECIFICADA	9	14	23	1,55%
18	S010 - HERIDA DEL CUERO CABELLUDO	17	5	22	1,48%
19	K819 - COLECISTITIS NO ESPECIFICADA	9	13	22	1,48%
20	R18X - ASCITIS		21	21	1,42%
	Total general	611	867	1482	100%
	Otras causas	604	671	1275	
		1215	1538	2757	

Nota. Fuente: Indicadores Hospitalarios de Producción Enero – Diciembre Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Tabla 6*Morbilidad de Diagnósticos Odontología*

N°	Morbilidad Odontología Hospital Básico Publio Escobar de Colta	1 - HOMBRES	2 - MUJERES	Total general	Porcentaje
1	K083 - RAÍZ DENTAL RETENIDA	35	62	97	27,56%
2	K011 - DIENTES IMPACTADOS	29	48	77	21,88%
3	K036 - DEPÓSITOS [ACRECIONES] EN LOS DIENTES	17	20	37	10,51%
4	K073 - ANOMALÍAS DE LA POSICIÓN DEL DIENTE	14	17	31	8,81%
5	S025 - FRACTURA DE LOS DIENTES	17	9	26	7,39%
6	K051 - GINGIVITIS CRÓNICA	5	10	15	4,26%
7	K010 - DIENTES INCLUIDOS	5	8	13	3,69%
8	K103 - ALVEOLITIS DEL MAXILAR	5	4	9	2,56%
9	K040 - PULPITIS	3	5	8	2,27%
10	K021 - CARIES DE LA DENTINA	3	3	6	1,70%
11	K122 - CELULITIS Y ABSCESO DE BOCA	2	4	6	1,70%
12	K047 - ABSCESO PERIAPICAL SIN FÍSTULA	2	2	4	1,14%
13	K046 - ABSCESO PERIAPICAL CON FÍSTULA	2	2	4	1,14%
14	K053 - PERIODONTITIS CRÓNICA	1	3	4	1,14%
15	K022 - CARIES DEL CEMENTO	1	2	3	0,85%
16	K076 - TRASTORNOS DE LA ARTICULACIÓN TEMPOROMAXILAR	2	1	3	0,85%
17	K041 - NECROSIS DE LA PULPA	2	1	3	0,85%
18	K069 - TRASTORNO NO ESPECIFICADO DE LA ENCÍA Y DE LA ZONA EDÉNTULA	1	2	3	0,85%
19	K052 - PERIODONTITIS AGUDA		2	2	0,57%
20	K089 - TRASTORNO DE LOS DIENTES Y DE SUS ESTRUCTURAS DE SOSTÉN, NO ESPECIFICADO		1	1	0,28%
	Total general	146	206	352	100%
	Otras causas	4	6	10	
		150	212	362	0

Nota. Indicadores Hospitalarios de Producción Enero – Diciembre Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Por esta razón es importante aportar a la comunidad científica con un estudio referente al nivel de satisfacción de los usuarios y su pertinencia en el posicionamiento, identificando elementos influyentes a su situación que permitan mejorar el posicionamiento y de esta manera contribuir al mejoramiento del servicio de salud.

Capítulo 2

Estado del Arte y la Práctica

2.1 Antecedentes Investigativos

La satisfacción del usuario externo constituye una de las variables más importantes a tener en cuenta en las medidas de evaluación de la calidad en una institución. El concepto de satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. De esta manera, la medida está dada a partir de la opinión del cliente, quien determinará si el servicio recibido ha sido mejor o peor que el esperado. Las mayores insatisfacciones en un hospital se presentan desde el tiempo de espera para ser atendidos. Por ello la inversión en los servicios de salud debe ser de calidad, para lograr la satisfacción del usuario (Garay, 2018).

El marketing en los diferentes servicios se oferta de manera generalizada, y en los Servicios de Salud las empresas ofertantes deben brindar al usuario una clara percepción de diferencias entre las ofertas existentes, que contemple el peso de las emociones en la decisión de contratación, lo cual cobra vital importancia en el campo hospitalario al ser el objetivo final de tal decisión la salud del individuo (Dáger, 2019).

En el Ecuador la salud es un derecho garantizado por el Estado según el artículo 32 de la Constitución Política de la República del 2008. Además, el Estado será el encargado de organizar el Sistema Nacional de Salud (SNS) donde se integrarán las entidades públicas, autónomas, privadas y comunitarias del sector, y debe funcionar de manera descentralizada, desconcentrada y participativa; todos estos derechos van dirigidos al usuario de servicio de salud. En nuestro país, el ente rector sanitario, el ministerio de Salud Pública a través de la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud; promueve garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en los servicios de salud, con el propósito de

lograr excelencia en los mismos. Entre sus atribuciones y responsabilidades promueve evaluar las expectativas y percepciones de los ciudadanos, así como el nivel de satisfacción de los de los usuarios sobre los servicios de salud. La Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud tiene dentro de sus objetivos, garantizar la calidad, así como la eficiencia y efectividad de los procesos inherentes a la prestación de los servicios de salud por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP). De esta manera, en el marco de los derechos amparados en la Constitución del 2008, es preciso lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos (Fariño et al., 2018).

En los últimos tiempos se han desarrollado grandes avances a nivel social, creando conciencia frente a tópicos como el medio ambiente, la economía, humanidad, solidaridad, etc., cada vez más empresas se proponen alcanzar grandes objetivos mediante el marketing de sus servicios, buscando bienestar personal y colectivo, teniendo en cuenta siempre el nivel económico, cobra todo esto especial relevancia en los servicios de salud ya que los mismos tienen como objetivo en sí el bienestar de la colectividad.

Al aplicar el marketing a los servicios de salud, un proveedor de salud debe prestar atención a las demandas, o exigencias inmediatas y también deben considerarse los deseos que surgen de necesidades no cubiertas, mirar también hacia las necesidades y ser así coherentes con los principios de marketing social, así la comunicación debe hacerse de forma que tanto la institución como los servicios que presta consigan diferenciarse de los competidores. Es decir, debe ser un elemento que ayude a conseguir el posicionamiento (Méndez et al., 2021).

Los hospitales básicos cuentan con gran presencia a nivel nacional, y allí se realizan actividades enfocadas a la salud de manera preventiva, así como curativa, por esto

es necesario que el servicio brindado satisfaga las expectativas de los usuarios, ya que también con un nivel alto de satisfacción de los usuarios de salud, el establecimiento logrará un posicionamiento ideal dentro de la población.

La satisfacción al cliente y su relación en el posicionamiento de un Hospital se entiende como la calidad asistencial de un servicio en donde los actores brindan asistencia profesional y los demás reciben un diagnóstico, tratamiento, alivio, rehabilitación, y otros, dando como resultado la complacencia de necesidades y expectativas.

El contexto referido plantea varios puntos de vista entre ellos se presentan a continuación algunos estudios que fueron comprobados y publicados:

El posicionamiento y la calidad del servicio se relacionan de manera significativa y que el 43,20% de usuarios considera que la atención es deficiente y no existe un compromiso efectivo con los clientes ocasionando la insatisfacción de los mismos (Machado, 2022).

Un estudio realizado en el Hospital II EsSalud de Huaraz, presentó un 57,7% de pacientes insatisfechos a causa de la mala calidad de atención, por lo que se recomendó el mejoramiento de los sistemas de gestión tomando en cuenta las quejas y pedidos de los usuarios, mismos que han buscado el apoyo de la defensoría del pueblo ya que en este establecimiento han incumplido también con normativas y estándares obligatorios (Villanueva, 2021).

Así mismo, la investigación realizada en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado mostró que el 45,4% se encuentran parcialmente satisfechos debido a que la mayoría de pacientes opinan que el servicio es regular y en consecuencia se menciona que se deben tomar medidas correctivas inmediatas para mejorar el desempeño integral del profesional de turno (Montalvo et al., 2020).

Por otra parte, la satisfacción del usuario, es afectada por los cuidados de enfermería inadecuados por tal razón 49,4% manifiestan que el nivel de satisfacción es medio, por tal razón, se recomienda mejorar las actividades de supervisión, control y monitoreo del personal, suministrando a su vez estrategias de comunicación y directrices en la prestación del servicio (Flores & Vargas, 2022).

La calidad del servicio, la humanidad en el trato, la capacidad de resolución, la comunicación clara de los tratamientos y procedimientos, la seguridad, la accesibilidad, la atención integral y digna son factores fundamentales para que un paciente sienta bienestar y garantía en su salud (Almeida & Torres, 2020).

En un estudio efectuado en el Hospital Belén Lambayeque se identificó que más del 70% se encuentra insatisfecho esto a consecuencia de inconvenientes y deficiencias en la fiabilidad, seguridad, capacidad, empatía y elementos tangibles (Llontop, 2020).

En una investigación realizada en el Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo se estableció que existe un 64,2% de satisfacción general esto a consecuencia de atención demorada, mala comunicación y carencia en medicamentos, servicios de rayos x, ecografías y tomografías ocasionando incomodidad y malestar (Peralta, 2020).

La calidad de los servicios según un estudio elaborado en el Hospital Víctor Lazarte es la principal razón por la que un usuario se siente satisfecho o no con un servicio, a su vez existen otros factores secundarios como la fiabilidad, las respuestas rápidas y los elementos tangibles. En el Hospital Víctor Lazarte se reveló también que la mayoría de usuarios tienen una percepción del hospital sucia y desordenada, no cuenta con equipos o materiales necesarios, la atención fue lenta, no respondieron a su penuria médica, no existe la amabilidad, la información fue deficiente y no existió el respeto de turnos lo que implicó que el nivel de satisfacción sea bajo (Sanchez, 2022).

En el Hospital Tingo María se exteriorizó un nivel de satisfacción del 91,3% esto a causa de su alta calidad del servicio dando como resultado mayor fiabilidad, seguridad y confianza lo que a su vez infiere en el valioso posicionamiento del mismo (Picon, 2022).

2.2 Fundamentación Legal

El Código Internacional de Ética Médica de la Asociación Médica Mundial adoptado por la 3ª Asamblea General Londres, Inglaterra octubre de 1949, Enmendado por la 22ª Asamblea Sídney, Australia agosto de 1968, la 35ª Asamblea Venecia, Italia, octubre de 1983, la 57 Asamblea General Pilanesberg, Sudáfrica, octubre 2006, y por la 73ª Asamblea General Berlín, Alemania, octubre de 2022, en sus Principios Generales Tercer Apartado manifiesta que el médico debe optimizar los recursos sanitarios en beneficio del paciente, de manera congruente estos recursos deben ser asignados de manera justa, prudente y equitativa. (Código Internacional de Ética Médica de La Asociación Médica Mundial, 2022).

La Declaración de Lisboa De La Asociación Médica Mundial Sobre Los Derechos del Paciente adoptada por la 34ª Asamblea Lisboa, Portugal, septiembre, octubre de 1981, enmendada por la 47ª Asamblea Bali, Indonesia, septiembre de 1995, revisada en la 171ª Sesión del Consejo, Santiago, Chile, octubre de 2005 y reafirmada por la 200ª Sesión del Consejo Oslo, Noruega, abril de 2015, en su principio inicial referente al derecho a la atención médica de buena calidad inciso d. señala que la seguridad de la calidad es parte esencial de la atención médica (Declaración de Lisboa De La Asociación Médica Mundial Sobre Los Derechos del Paciente, 2015).

El Código de Ética para el Equipo de Salud de la Asociación Médica Argentina 2º Edición, en el Capítulo 8 referente a La Calidad De La Atención En Salud menciona en el Art. 117 que la Calidad de la Atención en Salud se relaciona con la satisfacción del

paciente, su familia y la sociedad. (Código de Ética para el Equipo de Salud de la Asociación Médica Argentina, 2012).

La Constitución de la República del Ecuador en su última modificación del 25 de enero de 2021, en su Título Principal referente a los Elementos Constitutivos Del Estado, Artículo 3 menciona como un deber del estado garantizar los derechos de sus ciudadanos, especialmente la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

En la mencionada Constitución en el segundo capítulo referente a los Derechos del Buen Vivir, concerniente a La Salud en su Sección Séptima, se menciona en el Artículo 32 a la Salud como un Derecho garantizado por el estado, enlazado a otros como son el agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Así mismo en el Capítulo Tercero sobre los Derechos de las personas y grupos de atención prioritaria se menciona en la Sección novena acerca de las Personas usuarias y consumidoras en el Artículo 53 que las empresas, instituciones y organismos que brinden servicios públicos tienen la obligación de incluir sistemas de medición de satisfacción de sus usuarios y consumidores y además desarrollar sistemas de atención y reparación. (Constitución de la República del Ecuador, 2008).

Según la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su Capítulo 2 referente a los Derechos y Obligaciones de los Consumidores, el Artículo 4 especifica como Derechos del Consumidor además de los promulgados en la Constitución, en su primer inciso el Derecho al consumo seguro de bienes y servicios, protegiendo la salud y la vida, además de la accesibilidad a los servicios básicos y la satisfacción de las necesidades fundamentales; en su segundo inciso señala el derecho a que los proveedores públicos y

privados ofrezcan bienes y servicios competitivos, de calidad y a elegirlos libremente. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2015).

2.3 Fundamentación Teórica

2.3.1 Encuesta MSP

La encuesta del Ministerio de Salud Pública tiene como objetivo principal evaluar la satisfacción de los usuarios en el sector de la salud. Este tipo de encuestas se utilizan como una herramienta importante para recopilar información sobre la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud y su nivel de satisfacción con los mismos.

A través de esta encuesta, el Ministerio de Salud Pública puede recopilar datos y opiniones directas de los usuarios sobre diversos aspectos de los servicios de salud, como la accesibilidad, la calidad de la atención médica, la disponibilidad de medicamentos, la infraestructura, la atención al paciente, entre otros. Estas encuestas permiten obtener información valiosa sobre las fortalezas y debilidades del sistema de salud, identificar áreas que requieren mejoras y orientar las políticas y decisiones para brindar una atención de calidad.

La satisfacción del usuario es un indicador importante de la calidad de los servicios de salud, ya que refleja cómo los pacientes perciben y experimentan la atención recibida. Evaluar la satisfacción del usuario permite identificar áreas de éxito y áreas problemáticas, así como identificar las necesidades y expectativas de los pacientes. Esta información es fundamental para mejorar la calidad de la atención, hacer ajustes en los procesos y abordar las deficiencias en el sistema de salud.

Además, esta encuesta también puede ayudar a establecer comparaciones entre diferentes instituciones de salud, identificar las mejores prácticas y promover la

transparencia y la rendición de cuentas en el sector. Los resultados de las encuestas pueden ser utilizados para informar la toma de decisiones, mejorar la planificación estratégica y asignación de recursos, y promover la participación activa de los usuarios en la mejora de la atención médica.

Es importante que las encuestas de satisfacción del usuario sean diseñadas de manera adecuada, utilizando métodos de muestreo representativos y preguntas relevantes que aborden los aspectos clave de la atención médica. Además, los resultados de estas encuestas deben ser analizados y utilizados de manera efectiva para impulsar mejoras tangibles en el sistema de salud y garantizar una atención de calidad centrada en el paciente.

La encuesta del Ministerio de Salud Pública cumple un papel fundamental en la evaluación de la satisfacción del usuario en el sector salud. Proporciona información valiosa sobre la percepción de los usuarios, identifica áreas de mejora y contribuye a la calidad y mejora continua de los servicios de salud.

2.3.2 Niveles de Satisfacción del Usuario en el Sector Salud

La satisfacción del usuario es el juicio personal sobre el desempeño de los productos o servicios en relación con las expectativas. La satisfacción juega un papel importante en el éxito y la supervivencia de una organización. Puede ser entendida también como el sentimiento resultante luego de recibir un servicio en particular, si el rendimiento cumple con las expectativas, los consumidores satisfechos.

Para determinar el nivel de satisfacción del usuario, existen tres (3) factores principales a tener en cuenta: (1) La calidad de los servicios, los clientes estarán satisfechos si el hospital ha cumplido con sus expectativas y necesidades; (2) emocional, los clientes se sentirán orgullosos y ganarán la confianza de usar servicios con ciertas

marcas que tienden a exteriorizar una calidad superior; (3) precio, los servicios tienen la misma calidad pero establecer un precio gratuito brinda la oportunidad de que los clientes no necesiten incurrir en costos adicionales o no necesitan perder tiempo para obtener un servicio y por consiguiente tienden a estar satisfechos con el mismo.

El objetivo es involucrar a los pacientes en el desarrollo de servicios para satisfacer las expectativas de los pacientes, incluso si puede superar sus expectativas. Una percepción precisa de las expectativas del paciente es necesaria, pero no suficiente para dar satisfacción al cliente, esto quiere decir que para conocer el nivel de satisfacción del usuario se deben considerar varios factores.

Entre estos factores se encuentra la empatía, el tiempo en el que es atendido un paciente, el profesionalismo, la infraestructura, el trato digno e igualitario, la adecuada información, así como la comunicación oportuna y eficaz (Almató, 2015).

Cabe recalcar que una persona que acude a un hospital se encuentra en estado vulnerable ya sea por dolencias de una enfermedad o por complicaciones que pueden comprometer su propia vida, por tal razón los usuarios esperan que el servicio hospitalario cumpla sus expectativas y necesidades esto a su vez reflejará un estado satisfecho del mismo.

2.3.3 Importancia de los Niveles de Satisfacción del Usuario Sector Salud

Las instituciones de salud han realizado importantes esfuerzos para garantizar la cobertura universal en los servicios de salud. Sin embargo, un dato importante a señalar según el INEC para el año 2019, por cada dólar de gasto en bienes y servicios de salud finales, los hogares tuvieron una carga económica de 31,4 centavos, este el gasto de bolsillo que la sociedad invierte en salud, las personas optan por pagar servicios médicos privados porque no tienen acceso a los servicios públicos de salud o simplemente perciben

una mayor calidad de atención médica en las instituciones de salud del sector privado que en las adscritas a la administración pública (INEC, 2021). Por ello, el sistema de salud debe garantizar la atención eficaz y eficiente.

Sin embargo, en el nuevo siglo, los esfuerzos por establecer un programa de calidad que tome en cuenta desde instituciones médicas de primer nivel hasta hospitales de alta complejidad se han destacado por la implementación de indicadores que evalúan el desempeño de los hospitales, tales como trato digno, atención médica, capacidad técnica, organización del servicio, entre otros. La evaluación sistemática y permanente de estas condiciones a través de la satisfacción del paciente representa un indicador importante de resultados estratégicos que contribuye a mejorar la prestación de los servicios.

La satisfacción es entendida como la percepción real de las personas sobre el desempeño de los bienes o servicios, anticipada por las expectativas de los usuarios, y la calidad del servicio (Cano, 2022). A su vez, la satisfacción está asociada a un juicio transitorio, que puede cambiar en cada temporada. Otros autores definen a la satisfacción como un antecedente de la calidad percibida (Dionicio, 2020; Fernandez, 2022; Morocho, 2021).

2.3.4 Parámetros para Medir Niveles de Satisfacción del Usuario Sector Salud

Los parámetros, determinantes o variables que sirven para medir los niveles de satisfacción del usuario en el sector salud según el Ministerio de Salud son tiempo de espera, información, atención al cliente, calidad del servicio, comodidad, precio, privacidad entre otros; estos, no solo son importantes, sino que también exhiben un buen desempeño y deben mantenerse o mejorarse, ya que son las principales fuentes de ventaja competitiva frente a las demás organizaciones.

2.3.4.1 Tiempo de Espera

El tiempo de espera es un indicador importante en la satisfacción de un usuario, el mismo inicia desde la adquisición de un turno, la espera del profesional y medicamentos conforme se suministren las indicaciones. Cabe mencionar que los pacientes al conocer que el servicio es gratuito toleran tiempos prolongados de hasta meses para acceder a un turno. Por otra parte, existe el tiempo que se calcula de manera cronométrica y el tiempo subjetivo en el cual la persona lo considera bastante largo o tedioso de acuerdo a su estado de ánimo, preocupaciones laborales, etc. Esto ocurre también cuando la persona siente demasiado dolor y la espera tiende a ser insoportable.

Para este tipo de situaciones es recomendable que la institución pública de salud disponga recursos y esfuerzos en la reducción de tiempos de espera aumentando la conciencia de los empleados sanitarios, puesto que este factor influye de manera relevante en el padecimiento o bienestar de cada persona.

Entonces el tiempo de espera que percibe un paciente es un elemento importante al momento de determinar la satisfacción del mismo.

En relación al tiempo de espera en área de emergencias se reconoce que los pacientes sobreestiman este tiempo y no comprenden los procesos que deben seguir las instituciones públicas, pero en estos casos la mayoría de personas si perciben un tiempo corto lo relacionan de forma positiva con la satisfacción (Almató, 2015).

2.3.4.2 Información

Con respecto a la información y comunicación se entiende que la ineficiencia de estos procesos aporta razones para el sentimiento de insatisfacción, por esta razón es importante que se comunique claramente los diagnósticos, tratamientos, procedimientos y cualquier situación que pueda ocurrir, teniendo a disposición también números telefónicos

y el contacto de profesionales que notifiquen cualquier contexto en casos quirúrgicos. La comunicación es un aspecto importante en todos los procesos hospitalarios, y de ello depende la deserción del servicio o la continuidad y recomendación del mismo.

2.3.4.3 Personal Competente

Las competencias técnicas y profesionalismo del personal sanitario influyen también en la satisfacción del usuario, esto se debe a que el paciente percibe la eficiencia del diagnóstico y tratamiento sin experimentar efectos secundarios o complicaciones, en este sentido las personas al sentir el alivio de su enfermedad o morbilidad concebirán satisfacción generalizada.

2.3.4.4 Privacidad

La privacidad es entendida como el hecho de que una persona hospitalizada pueda tener su cama y cuarto independiente, en el caso de instituciones públicas existen salas donde varios pacientes son dispuestos en camillas a un metro de distancia. Esta situación compromete la seguridad de los pacientes pudiendo existir infecciones intrahospitalarias y el contagio de enfermedades dentro de los mismos, pero estas circunstancias pueden prevenirse utilizando protocolos de desinfección y guías de esterilización, manteniendo todas las superficies limpias y ordenadas. La percepción de estos factores también influye en la satisfacción del usuario.

2.3.4.5 Entorno

El ambiente o entorno que el paciente visualiza debe ser obligatoriamente limpio e inoloro, debidamente señalizado, sala de espera amplia, sin presencia de aglomeraciones, en este apartado también se considera la disposición y disponibilidad de camas, equipos y suministros médicos. Todas estas características son esenciales al momento de decidir si se encuentra o no satisfecho un paciente, puesto que estas variables también influyen en el

nivel de confianza y seguridad que una persona tiene al momento de exponer su salud y su vida a una institución pública.

2.3.4.6 Calidad

Cuando la expectativa del usuario se cumple se confirma la satisfacción, y estas expectativas vienen acompañadas de la efectividad de todo un sistema de salud; la calidad se percibe entonces por medio de ciertas características que contienen la seriedad, el profesionalismo y el cumplimiento de funciones.

La calidad del servicio está fuertemente relacionada con la satisfacción del usuario porque de ello depende la solución de un problema que un paciente confía a la institución, en consecuencia, esta última utiliza todos los recursos necesarios para solventar ese problema por medio de equipos adecuados, medicina eficaz, entendimiento de su afectación y todos aquellos procedimientos que se realizan para prevenir y tratar enfermedades.

La calidad también se relaciona al desarrollo y progreso del mismo, es decir ante nuevas enfermedades se implementan nuevas disposiciones, reglamentos, equipos y profesionales. De igual manera en las instituciones del Sector Público se exigen a los miembros profesionales se expongan estudios de caso e investigaciones que amplían el discernimiento científico (Almeida & Torres, 2020).

En esta misma línea se consideran también investigaciones internacionales que refieren la resistencia bacteriana, efectos nocivos de medicamentos y otros aspectos que buscan mitigar riesgos y mortalidades futuras (Almeida & Torres, 2020).

2.3.4.7 Acompañamiento

El acompañamiento de familiares, pareja o amigos reconfortan y ayudan a soportar situaciones de sufrimiento y dolor, esto quiere decir que un tiempo de espera largo se

experimenta de mejor manera con otra persona y que las circunstancias se toleran más cuando existe un apoyo humano.

A su vez, el acompañamiento que realiza el profesional enfermero y médico es de vital importancia para conocer si el tratamiento fue efectivo o si requieren direccionarse a otras especialidades, experimentando de esta manera un cuidado integral de salud lo que resultará en la satisfacción del usuario.

2.3.4.8 Pertinencias Interculturales

En los hospitales del Ecuador se toma en cuenta el idioma español y kichwa, y los pacientes asocian la inclusión del idioma y su pertinencia cultural a la satisfacción, esto quiere decir que al no existir barreras lingüísticas sienten la comodidad y la comprensión de su situación, lo que permite la ocupación del servicio y la recomendación a otras personas.

2.3.5 *El Posicionamiento de las Unidades Hospitalarias*

Las estrategias de posicionamiento único comúnmente se han fomentado como un medio para defender agendas de marketing específicas. El análisis de posicionamiento revela qué atributos son los más relevantes y deseados por un público objetivo y sirve como guía para futuras actividades de marketing. La posición de una organización se transmite explorando las percepciones de los individuos sobre esa institución en comparación con otras y con respecto a atributos específicos. Estos atributos luego sirven como señales para su imagen.

Se ha reconocido que los servicios, en comparación con los productos, enfrentan desafíos más difíciles cuando se trata de estrategias de posicionamiento efectivas. La imagen de un servicio puede ser más prominente debido a la naturaleza intangible de las ofertas de servicios.

Los hospitales necesitan crear y mantener una imagen positiva y, para hacerlo, es imperativo que los pacientes comprendan los vínculos entre imagen, calidad y satisfacción. Los atributos deseados para las organizaciones de atención médica pueden incluir la calidad de la atención, la competencia del médico y del personal, la calidad de las instalaciones, los servicios ofrecidos y los costos de los procedimientos. Hoyos (2022) determinó que la imagen del hospital afectaba la financiación de los recursos, la calidad y la moral de los empleados, la satisfacción del paciente, el prestigio institucional y la acreditación del hospital. Asimismo, Jurado (2019) encontró evidencia de que la imagen de marca tenía influencias tanto directas como indirectas en la lealtad del paciente. En un estudio elaborado en Hospital Clínica Kennedy se informó que la imagen de marca afecta directamente la lealtad del paciente o puede demostrar una ruta indirecta a través de la imagen de marca, luego la calidad del servicio, y la satisfacción del paciente (Siguencia, 2022).

Por lo tanto, la capacidad de un organismo de atención médica para lograr sus objetivos puede depender de su éxito al influir direccionalmente en las percepciones de un paciente con respecto a los atributos deseados que, en última instancia, son impulsados por su estrategia de mensaje. Los resultados de estudios adicionales respaldan las relaciones entre los conceptos discutidos anteriormente (Cáceres, 2022; Cueva, 2021; B. Méndez, 2020).

Quispe et al. (2022) propusieron un enfoque jerárquico que identificaba cómo los consumidores evaluaban las opciones y tomaban decisiones de atención médica. Los resultados indicaron que los criterios más importantes al elegir un proveedor incluían el tipo de hospital, la ubicación cerca del hogar, la conveniencia, los médicos especialistas, la reputación, el equipo moderno y la amabilidad de los empleados.

Jurado (2019) contribuyó al área de investigación de posicionamiento y realizó un extenso análisis de contenido de las comunicaciones de marketing hospitalario y la literatura de posicionamiento. Se informaron mensajes impulsados por hospitales dirigidos a pacientes, incluidos temas relacionados con la organización, el servicio y la salud pública. El autor también propuso estrategias de posicionamiento del hospital que se describieron como actor de valor, proveedor de servicios, líder de calidad y asesor público de confianza.

Los esfuerzos de marketing centrados en líneas de servicio particulares pueden comunicar que una organización de atención médica tiene las habilidades distintivas y un servicio superior para brindar la satisfacción requerida. Actividades como la publicidad, las relaciones públicas, la atención al paciente y el desempeño de los empleados pueden reforzar una imagen positiva de la organización sanitaria.

Los hospitales que acceden a un grupo limitado de pacientes debido a diversas limitaciones competitivas se están dando cuenta de que necesitan identificar áreas de oportunidad únicas y combinar estos nichos con su valioso conjunto de habilidades (Arevalo, 2021; Picon, 2022).

Una línea de servicio es una estrategia tan centrada en un nicho que puede generar numerosos beneficios que valen la pena, particularmente para los hospitales regionales más pequeños, incluido un mayor valor y calidad de la atención, mayor volumen de pacientes y participación de mercado, y eficiencias del sistema. Además, si la imagen de un hospital se ve impactada positivamente, puede ser más fácil promover el trabajo en equipo y los programas ofrecidos, mejorar el desarrollo y la alineación de las ofertas de servicios y poner un enfoque más agudo en la contención de costos y la reducción de la variabilidad del servicio.

Las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio se miden por confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles disponibles.

Machado (2022) a su vez, propuso un modelo de servicio específico para los proveedores de atención médica. El autor identificó cinco atributos que formaron las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio de salud, incluida la compasión, la incertidumbre, la confiabilidad, las relaciones cercanas y la atención individualizada.

Los autores también han abordado la distinción entre la calidad técnica (mecanicista) y la calidad humana percibida (funcional) de los servicios sanitarios prestados (Mimbela, 2022; Oblitas, 2022; Valarezo, 2022; Vásquez, 2019).

La evaluación posterior a la compra mide si el servicio entregó, cumplió o superó las expectativas después de que se realizó la prestación. El respaldo de estas expectativas anticipadas frente a las realizadas es evidente en investigaciones anteriores sobre la satisfacción del cliente (Cáceres, 2022; Carrion, 2022). La perspectiva común es que los consumidores estarán complacidos o satisfechos con un encuentro de servicio si cumple o supera sus expectativas, y si se encuentran satisfechos existirá un posicionamiento de la institución sobre otras organizaciones.

De manera similar, un estudio de satisfacción del paciente realizado por Febres & Mercado (2020) reveló que las calificaciones más altas de percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio estaban relacionadas con características tangibles y confiabilidad.

En dos estudios se determinó que la calidad de servicio percibida y la imagen corporativa impactaron en la satisfacción del paciente (Aguerreberre, 2019; Peralta, 2020).

De acuerdo, a Suárez (2022) el estímulo a los especialistas en marketing de atención médica ayuda a desarrollar conjuntos de habilidades para impactar tanto en los juicios de satisfacción inmediata del paciente como en una calidad de servicio más duradera en el futuro.

Además, Dáger (2019) proporcionó evidencia de relaciones positivas de posicionamiento entre varias dimensiones de la calidad del servicio, la empatía del personal de enfermería y la seguridad con la lealtad y la satisfacción general acumulada. También, la satisfacción con las competencias del personal de enfermería y los honorarios cobrados por los servicios prestados también influyen positivamente en la lealtad y la satisfacción acumulada.

Varios autores han investigado la relación entre la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y las intenciones de comportamiento posteriores. Los comportamientos futuros se reflejan en intenciones de comportamiento discernibles. Es el deseo de repetir y/o continuar una asociación. La suposición es que si las intenciones de comportamiento apoyan el consumo, entonces es probable que ocurra el comportamiento (Chiquito & Tocto, 2022; Huaman, 2022; Paucar & Rengifo, 2023). La calidad, el valor y la satisfacción pueden influir de manera inclusiva en las intenciones de comportamiento. Al centrarse particularmente en el sector de la salud, estas posibles relaciones resultan en una futura repetición de acceso al servicio. Las intenciones de un paciente de volver a visitar un hospital se consideran como un resultado positivo de posicionamiento y un indicador de lealtad en el marketing de atención médica.

2.3.6 Marketing en los Servicios de Salud

En el entorno dinámico altamente competitivo de la industria hospitalaria, las sólidas relaciones con los pacientes son la base para la sustentabilidad futura. A medida

que los hospitales, los médicos y otras instalaciones de atención médica compiten por los pacientes, se prevé que la competencia en la industria de la atención médica se intensifique aún más. Este comportamiento se ha vuelto aún más obvio a medida que las organizaciones de atención médica se ven presionadas para aumentar los ingresos y reducir aún más los costos (García et al., 2018).

Aunque abundantes investigaciones han explorado el campo del marketing de atención médica, el trabajo debe continuar particularmente en el área de gestión de marketing, ya que se anticipa que las presiones aumentarán aún más debido a una serie de factores que incluyen avances tecnológicos, medidas regulatorias, demandas de los usuarios, contención de costos necesaria e iniciativas impulsadas por los ingresos. Este estrés es evidente a medida que las organizaciones de atención de la salud buscan con urgencia nuevas oportunidades de supervivencia y expansión (Durand, 2019).

Las líneas de servicio, que en efecto son estrategias de nicho, brindan a los hospitales y médicos un mecanismo para organizar y comercializar servicios basados en las necesidades de las personas y, por lo tanto, pueden brindar opciones viables para mantener una ventaja competitiva a través de distintas competencias y eficiencias que otras organizaciones de atención médica no pueden duplicar fácilmente como la atención o medicamentos gratuitos.

Se ha aceptado comúnmente que existen relaciones entre la imagen de marca, la calidad del servicio, la satisfacción del cliente y el patrocinio repetido que sirven como catalizadores para promover futuras relaciones de servicio (Quintè & Monroy, 2020). El éxito de una organización depende de qué tan bien pueda comunicar su capacidad para satisfacer los deseos y necesidades de su público objetivo.

La idea esencial del marketing es una amplia gama de necesidades del cliente que se estudian a través de la provisión de un valor para el cliente mayor que el de la gerencia, también puede proporcionar y producir un mayor posicionamiento. El marketing puede verse como la identificación, creación, comunicación y seguimiento de la entrega de valor.

Los usuarios que obtengan un servicio tendrán en cuenta una oferta que proporcionará el hospital, el concepto que ayuda a los consumidores a elegir productos que satisfagan sus necesidades es el valor y la satisfacción. Quieren valor con costos de búsqueda y están limitados por el conocimiento, la movilidad y los ingresos limitados; forman una expectativa de valor y están de acuerdo con él.

El valor refleja la suma de los beneficios y costos tangibles e intangibles percibidos por los clientes de lo que ha sido aceptado por los clientes y lo que ha sido suministrado por los servicios. Además, el valor es algo que beneficia al consumidor porque recibe un buen servicio, un precio satisfactorio, una imagen sólida y una entrega oportuna (Cordova & Lujan, 2021).

Para crear valor para el cliente, la institución debe verse a sí misma como un proveedor de soluciones, es más que un simple vendedor de un producto o servicio. Los problemas de los clientes deben ser vistos más ampliamente de los productos y servicios con una comprensión más integral de las diversas necesidades y situaciones de uso por parte de sus usuarios.

La estrategia de marketing está orientada a lograr una ventaja competitiva, mientras que la ventaja competitiva se puede lograr si la empresa es capaz de crear un valor superior para el cliente. Esto significa que el valor del cliente mide la competitividad de una empresa u organización. Por lo tanto, la comprensión en la creación de la gestión del valor del cliente se vuelve muy importante en la formulación de estrategias de marketing. La

creación y entrega de valor al consumidor es el beneficio total que consta de beneficios funcionales, beneficios psicológicos y beneficios experienciales. Mientras tanto, el costo al ser gratuito representa la diferencia entre la competencia e incurre en un beneficio propicio para la adquisición del servicio.

Esto requiere un servicio óptimo en el hospital, especialmente en los hospitales gubernamentales. Al brindar servicios de calidad, el hospital debe prestar atención a los estándares de buenos servicios de salud, como la satisfacción del paciente, la disponibilidad de medicamentos, los servicios farmacéuticos, la imagen de marca y el valor para el cliente.

2.3.7 Estrategias de Posicionamiento de Unidades Hospitalarias

Entre las estrategias de posicionamiento de Unidades Hospitalarias se encuentran las actividades para incrementar la calidad profesional de las instituciones esto requiere de planes formativos y educativos con soporte documental y material informativo que puede ser efectuado por medio de talleres o simulaciones. A su vez, las guías clínicas proponen un direccionamiento disciplinario y estandarizado para realizar intervenciones de manera adecuada (Goycochea et al., 2022).

Entonces al potenciar las particularidades de un Hospital se obtendrá una posición estable del mismo y atraerá más usuarios distinguiéndose de otros establecimientos.

2.3.8 Ejes Potenciales de Posicionamiento en Sanidad

2.3.8.1 En el Servicio (Costos Gratuitos)

Al brindar servicios, cada hospital debe prestar atención en base a estándares de buenos servicios de salud, como la satisfacción del paciente, la disponibilidad de medicamentos, los servicios farmacéuticos, la imagen de marca y el valor para el cliente. Recalcando la importancia de la satisfacción del paciente.

La presencia de satisfacción e insatisfacción con un producto o servicio afectará el comportamiento posterior, sobre una alternativa que se selecciona al menos debe cumplir o superar las expectativas (Jaramillo et al., 2020).

Esto se puede realizar mediante el cumplimiento de las necesidades y los deseos del paciente y la entrega precisa para compensar las expectativas del paciente. Si el cliente está satisfecho, lo más probable es que utilice el mismo servicio nuevamente recomiende el mismo.

Los clientes satisfechos tienden a dar una buena referencia a la perspectiva de los consumidores potenciales. Por el contrario, los clientes insatisfechos devolverán el producto, quejándose y reflejando la experiencia del trabajo a otros, y en el peor de los casos más extremos presentarán una demanda judicial contra la organización. Además, el comportamiento de cambio tácitamente también conduce a que las instituciones de salud no tengan la oportunidad de retener a los clientes y no tengan información sobre por qué no están satisfechos.

Por otra parte, los servicios de salud proporcionados por el hospital a veces se perciben como incapaces de cumplir con los estándares y respetar los derechos del paciente, como el derecho a la vida, el derecho a su propio cuerpo y el derecho a morir naturalmente, obtener servicios médicos humanamente de acuerdo con los estándares de la profesión médica, obtener una explicación sobre el diagnóstico y el tratamiento del médico tratante, rechazar los procedimientos de diagnóstico y terapia previstos, puede rescindir el contrato incluso terapéutico, obtener una explicación de la investigación médica, la confidencialidad de los asuntos personales y registros médicos, obtener una explicación detallada del costo o suministros que no cubra el hospital.

2.3.8.2 En la Calidad (Personal Competente)

La calidad percibida (conceptualizada como calidad del servicio del hospital) se considera el principal determinante de la satisfacción del cliente (paciente). Se espera que la calidad del servicio del hospital, que se operacionaliza como la evaluación del paciente de su experiencia desde el acceso al servicio hasta el alta, tenga un impacto directo en la satisfacción general del mismo (Bravo, 2022).

La calidad de la atención en salud puede verse desde la calidad absoluta de las prestaciones en salud, la calidad social con base en el costo y la calidad individual con base en las expectativas de los pacientes. La buena calidad del servicio anima al paciente a establecer una relación sólida con el hospital. A largo plazo, esta relación permite a los hospitales comprender cuidadosamente las expectativas y necesidades predominantes del paciente (Atoche & Calle, 2021).

De esta manera el hospital puede mejorar la satisfacción del paciente de una manera de maximizar la seguridad y minimizar la experiencia menos placentera para el paciente. Los usuarios forman percepciones de la calidad de los servicios con base en la evaluación de los servicios en varios niveles y combinan evaluaciones de servicios similares para determinar la calidad general de la atención médica.

En este sentido es fundamental suplir las expectativas de los pacientes, en base al cumplimiento del paciente en el tratamiento, acortar el período de curación y mejorar la salud general en concordancia a estándares de calidad internacionales y nacionales.

La calidad del servicio contribuye significativamente a la creación de organizaciones de diferenciación, posicionamiento y estrategia competitiva. Esta reúne la realidad y las expectativas de los clientes por los servicios que recibieron o adquirieron.

Dicho de otra manera la calidad del servicio son los beneficios esperados y el control sobre el nivel de excelencia para satisfacer los deseos del cliente (Flores & Vargas, 2022).

Así, la calidad del servicio de atención de la salud es un esfuerzo por satisfacer las necesidades y los deseos del cliente, así como la precisión de la entrega de acuerdo con las expectativas del cliente. La calidad del servicio es un elemento importante de las respuestas del cliente, como en el caso del servicio puro como la atención médica.

Si los servicios recibidos o percibidos son como se esperaba, entonces la calidad del servicio percibida es buena y satisfactoria. Si los servicios recibidos o percibidos superan las expectativas del cliente, la calidad del servicio se percibe como una calidad ideal. Por el contrario, si los servicios recibidos son inferiores a lo esperado, la calidad del servicio se percibe como de mala calidad. La calidad de la atención en salud es multidimensional y está formada por los usuarios de los servicios de salud (pacientes y familiares) y los prestadores de servicios de salud (hospital).

2.3.8.3 En la Accesibilidad (Imagen e Infraestructura)

La imagen de marca se refiere al conjunto de asociaciones asociadas a una marca en la memoria de un paciente, lo que muestra cómo el hospital es visto como una marca por los pacientes y es importante para distinguir sus servicios de los de la competencia. Una de las variables más cruciales en el proceso de toma de decisiones de selección de hospitales es la imagen de marca o reputación. Si bien la satisfacción del paciente es el objetivo inmediato, la lealtad del paciente se considera el objetivo final de todos los esfuerzos de marketing centrados en el paciente que persiguen los hospitales. Esto significa que existe relación entre la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente obtenida previamente por el recuerdo de la imagen de marca (Gordillo & Arista, 2023).

Capítulo 3

Diseño Metodológico

3.1 Enfoque de la Investigación

Investigación de enfoque mixto, descriptivo, no experimental de corte transversal y correlacional. Porque se recolectó información medible concerniente a la satisfacción del usuario en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar en el año 2022, para posteriormente describir y analizar los resultados de los informes semestrales que resultan del cuestionario proporcionado por el Ministerio de Salud Pública el cual permite conocer la satisfacción del usuario externo a los servicios brindados por el establecimiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar dispuesto en el siguiente link:
<https://encuestas.msp.gob.ec/index.php/765764>

El enfoque de la investigación es mixto, porque se utilizan técnicas del enfoque cuantitativo y del cualitativo, se recolecta datos que son medibles y también se utiliza la entrevista y encuesta para inferir en las variables de investigación, información que tras analizarse probará la hipótesis planteada inicialmente. (Cortés & Iglesias, 2004).

3.2 Diseño de la Investigación

En la presente investigación se emplea el diseño no experimental, siendo este aquel en donde no se manipulan las variables de estudio, pero se realiza una observancia exploratoria de los fenómenos ocurridos en su contexto real (Arias & Covinos, 2021), las variables de estudio no fueron manipuladas ya que se aplican distintas técnicas de recolección de datos a usuarios externos de la casa de salud en las áreas de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, con un enfoque cuantitativo al basarse en la recolección y análisis de datos que puedan ser evaluados mediante pruebas estadísticas y permitan así determinar la correlación entre las variables de estudio con el fin de

comprobar la hipótesis. Es además transversal porque el periodo comprendido para el estudio se caracteriza por darse en un momento determinado (Arias & Covinos, 2021), así se desarrolla esta investigación durante el año 2022.

3.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación documental se utilizó para fundamentar el tema de estudio y corroborar enfoques teóricos, resultados, prácticas y recomendaciones en torno al posicionamiento de un hospital y la satisfacción de los usuarios.

Se utilizó también la investigación de campo, por medio del cual se obtuvo información y datos específicos de manera directa en el lugar de los hechos (Arias & Covinos, 2021).

3.4 Nivel de Investigación

El nivel de investigación fue descriptivo porque se presentó información característica del tema estudiado y se profundizó en el análisis del mismo, mostrando a su vez la relación entre las variables y la situación real del contexto (Arias & Covinos, 2021).

3.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la obtención de los datos necesarios para la realización del presente trabajo se utilizaron los informes acerca de la satisfacción del usuario proporcionados por la casa de salud, la encuesta y la entrevista.

Se utilizaron los informes semestrales elaborados por el departamento de Calidad del Hospital que resultan de la encuesta proporcionada por el Ministerio de Salud Pública, el cual permite conocer la satisfacción del usuario externo acerca de los servicios brindados por el establecimiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar dispuesto en el

siguiente link: <https://encuestas.msp.gob.ec/index.php/765764> en base a los servicios de Hospitalización, Emergencia y Consulta Externa.

La encuesta de observación nos ayuda a conocer la situación acerca del posicionamiento del hospital en base a los siguientes indicadores: imagen, infraestructura y equipo.

El Guion de Entrevista aplicado al personal de salud que brinda sus servicios en la institución fue un instrumento valioso para establecer la problemática concerniente a la satisfacción del paciente y posicionamiento del hospital, las respuestas ayudaron a identificar áreas de mejora y fortaleza para brindar recomendaciones que permitan a la institución tomar medidas concretas para optimizar la satisfacción del paciente y el posicionamiento del hospital.

3.6 Técnicas para el Procesamiento e Interpretación de Datos

Una vez obtenidos los datos necesarios de los informes semestrales elaborados por el hospital que resultan de la encuesta de satisfacción del usuario proporcionada por el Ministerio de Salud Pública y los datos obtenidos mediante la encuesta de observación aplicados a los mismos usuarios para conocer la información necesaria acerca del posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar, fueron tabulados y trasladados a una tabla de frecuencias realizada en el programa Microsoft Excel, donde se obtuvo los porcentajes y promedios finales de cada variable estudiada para ser analizados y relacionados.

Para el procesamiento de los datos y realizar un análisis preciso de la relación entre la satisfacción del paciente y el posicionamiento del hospital, se aplicó estadística mediante la prueba de correlación de Pearson utilizando el programa IBM SPSS Statistics versión 29.0

3.7 Población y Muestra

3.7.1 Población

La población del presente estudio según el área de estadística del Hospital Básico Dr. Publio Escobar del cantón Colta es el total de consultas en el año 2022 que corresponde a 8119 personas atendidas en las diferentes áreas (Consulta Externa, Hospitalización, Emergencia, Cirugía General, Enfermería, Enfermería Rural, Ginecología y Obstetricia, Imagenología, Medicina Ocupacional, Medicina Familiar y Comunitaria, Medicina General, Medicina Interna, Medicina Rural, Nutrición Clínica, Odontología, Pediatría, Psicología Clínica) del Hospital Básico Dr. Publio Escobar del cantón Colta.

3.7.2 Tamaño de la Muestra

Para el cálculo del tamaño de la muestra cuando se trata de una población finita utilizamos en la ecuación los valores de Tamaño de la población, Desviación estándar, Nivel de confianza y Límite aceptable de error muestral (Aguilar, 2005).

Partiendo de la población obtenida para el cálculo de la muestra aplicamos la siguiente fórmula:

$$m = \frac{N * p^2 * Z^2}{(N - 1)e^2 + p^2 * Z^2}$$

En donde:

p= 0,5 Desviación estándar de la población

N= 8119 Tamaño de la población

Z= 1,96 Nivel de confianza

e=0,05 Límite aceptable de error muestral

m= Muestra

$$m = \frac{8119 * 0.5^2 * 1.96^2}{(8119 - 1)0.05^2 + 0.5^2 * 1.96^2}$$

$$m = \frac{7797.49}{21.26}$$

$$m = 366.85 = 367$$

3.8 Descripción de Usuarios Encuestados para Variables de Estudio

Las encuestas de Satisfacción del Usuario del Ministerio de Salud Pública aplicadas por medio de la página web y las encuestas de observación sobre el Posicionamiento del Hospital aplicadas de forma manual fueron realizadas al número de usuarios obtenidos en la muestra en áreas estratégicas del Hospital Básico Dr. Publio Escobar del cantón Colta como son Hospitalización, Emergencia y Consulta externa a lo largo del año 2022, a continuación, se presenta el detalle de los usuarios encuestados:

3.8.1 Por Servicios:

Tabla 7

Usuarios encuestados según el servicio

Servicios	Usuarios encuestados según el servicio			
	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %
Hospitalización	128	0,3488	128	34,88
Emergencia	83	0,2262	211	22,62
Consulta externa	156	0,4251	367	42,51
Total	367	1,0000		100,00

Nota. Fuente: Encuestas de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 1

Usuarios encuestados según el servicio



Nota. Fuente: Tabla 7

Análisis: Según los diferentes Servicios Hospitalarios los usuarios encuestados en Consulta Externa con el 42.51% correspondiente a 156 usuarios fueron el servicio predominante, seguido de Hospitalización con 128 usuarios que corresponden al 34.88%, y en el servicio de Emergencia se encuestó a 83 usuarios que representan el 22.62%.

3.8.2 Por la Edad:

Tabla 8

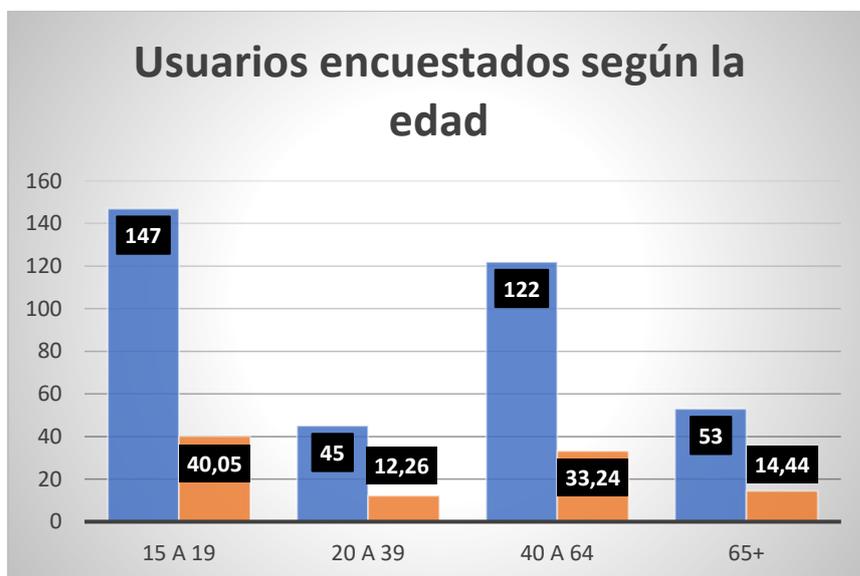
Usuarios encuestados según la edad

Edad	Usuarios encuestados según la edad			
	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %
15 a 19	147	0,4005	147	40,05
20 a 39	45	0,1226	192	12,26
40 a 64	122	0,3324	314	33,24
65+	53	0,1444	367	14,44
Total	367	1,0000		100,00

Nota. Fuente: Encuestas de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 2

Usuarios encuestados según la edad



Nota. Fuente: Tabla 8

Análisis: En los usuarios encuestados según el grupo etario se evidenció el predominio de los adolescentes con 147 usuarios correspondiente al 40.05%, seguido del grupo de adultos con el 33.24% que representa a 122 usuarios y el menor porcentaje con el 14.44% corresponde a 53 usuarios que representan el grupo de adultos mayores.

3.8.3 Por el Género:

Tabla 9

Usuarios encuestados según el género

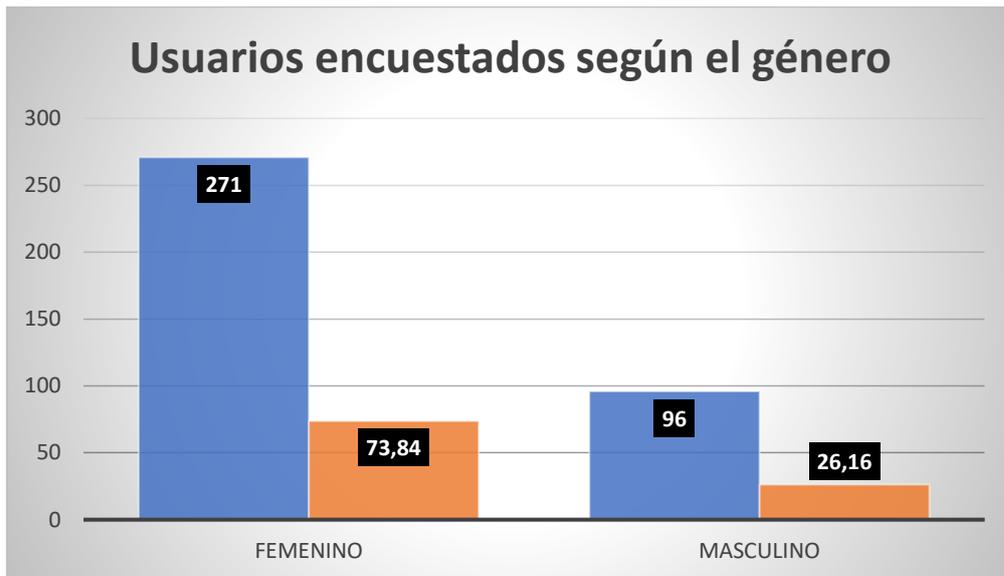
Genero	Usuarios encuestados según el género			
	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %
Femenino	271	0,7384	271	73,84

Masculino	96	0,2616	367	26,16
Total	367	1,0000		100,00

Nota. Fuente: Encuestas de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 3

Usuarios encuestados según el género



Nota. Fuente: Tabla 9

Análisis: Dentro de los usuarios encuestados encontramos predominancia del género femenino con el 73.84% correspondiente a 271 usuarios frente al 26.16% del total que se atribuye al género masculino.

Capítulo 4

Análisis y Discusión de Resultados

4.1 Análisis Descriptivo de los Resultados

4.1.1 *Análisis de las Variables de Investigación*

4.1.1.1 Variable Independiente Satisfacción del Usuario

Para el estudio de la variable independiente se tomaron en consideración los Informes de satisfacción del Usuario realizados por el departamento de Calidad del Hospital con la información recolectada de la encuesta en línea del Ministerio de Salud, en dicha encuesta se encuentran establecidos diferentes parámetros para medir el porcentaje de satisfacción del usuario, los cuales están formulados como preguntas.

Dentro de esta encuesta se encuentran formuladas catorce preguntas en las que se analizan los siguientes aspectos: Medios de agendamiento, Tiempos de espera, Información de Servicios, Privacidad del usuario, Atención al usuario, Profesionalismo e identificación del personal y Servicios Hospitalarios.

En base a esto, según la información obtenida en el año 2022 realizamos un análisis del promedio anual por cada pregunta, evaluada en Satisfacción y No Satisfacción, a continuación, presentaremos los datos estadísticos por cada pregunta con su respectiva representación gráfica.

Resultados de la encuesta MSP

Pregunta 1:

¿Cómo se sintió usted con los medios por los cuales accedió al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud (teléfono 171, página web, presencial)?

Tabla 10

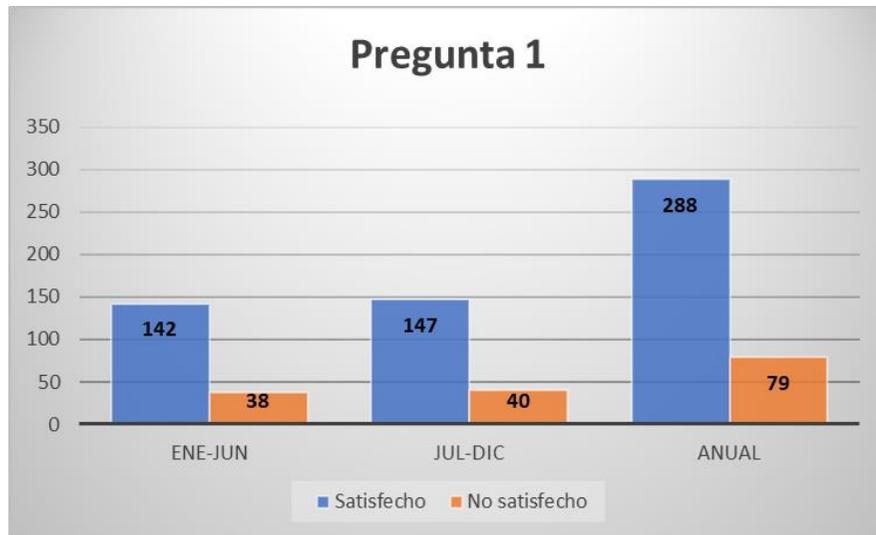
Frecuencias Pregunta 1 Encuesta Ministerio de Salud

P1	Ene-Jun				Jul-Dic			Año 2022		
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual
Satisfecho	142	0,7881	142	78,81	147	0,7841	147	78,41	78,61	288
No satisfecho	38	0,2119	180	21,19	40	0,2159	187	21,59	21,39	79
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 4

Frecuencias Pregunta 1 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 10

Análisis: En el año 2022 se obtuvo un 78.61% de usuarios que se sienten satisfechos con los medios por los cuales accedieron al agendamiento de su cita para recibir el servicio de salud, generando una insatisfacción del 21.39% de usuarios.

Pregunta 2:

¿Cómo se sintió usted con el tiempo de espera desde que solicitó la cita médica hasta que recibió la atención?

Tabla 11

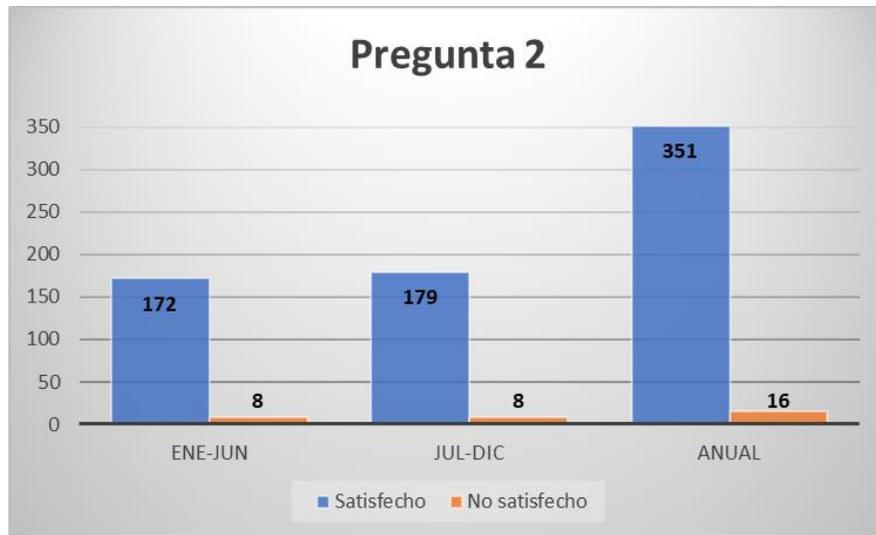
Frecuencias Pregunta 2 Encuesta Ministerio de Salud

P2	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual
Satisfecho	172	0,9552	172	95,52	179	0,9587	179	95,87	95,70	351
No satisfecho	8	0,0448	180	4,48	8	0,0413	187	4,13	4,30	16
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 5

Frecuencias Pregunta 2 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 11

Análisis: En el año 2022 el 95.70% de usuarios se sintieron satisfechos con el tiempo de espera desde que solicitaron la cita médica hasta que recibieron la atención, a diferencia del 4.30% de usuarios que mostraron insatisfacción.

Pregunta 3:

¿Cómo se sintió usted con el tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegó hasta que fue atendido?

Tabla 12

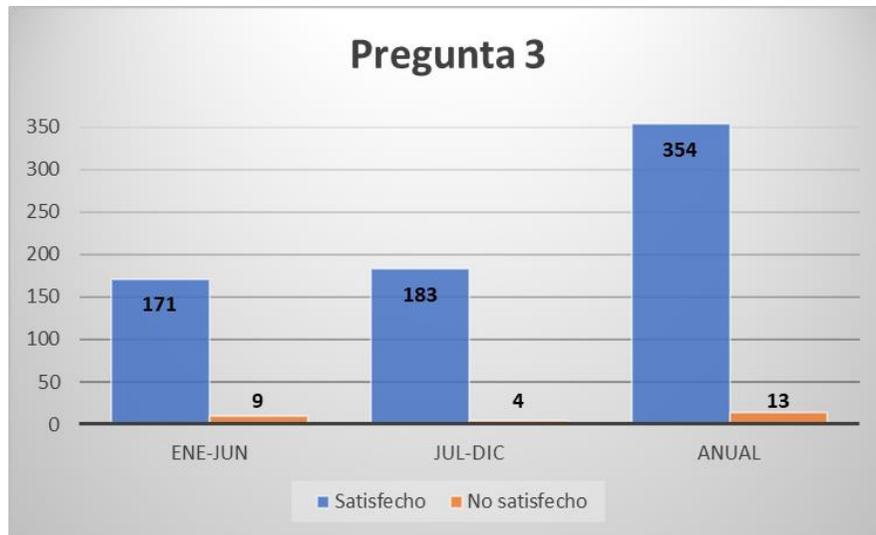
Frecuencias Pregunta 3 Encuesta Ministerio de Salud

P3	Ene-Jun				Jul-Dic			Año 2022		
Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual	Frecuencia (fi)
Satisfecho	171	0,9493	171	94,93	183	0,9778	183	97,78	96,38	354
No satisfecho	9	0,0507	180	5,07	4	0,0222	187	2,22	3,62	13
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 6

Frecuencias Pregunta 3 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 12

Análisis: Durante el año 2022 se sintieron satisfechos el 96.38% de usuarios respecto al tiempo que esperó en este establecimiento desde que llegaron hasta que fueron atendidos, a diferencia del 3.62% de usuarios que mostraron insatisfacción.

Pregunta 4:

¿Cómo se sintió usted con la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud?

Tabla 13

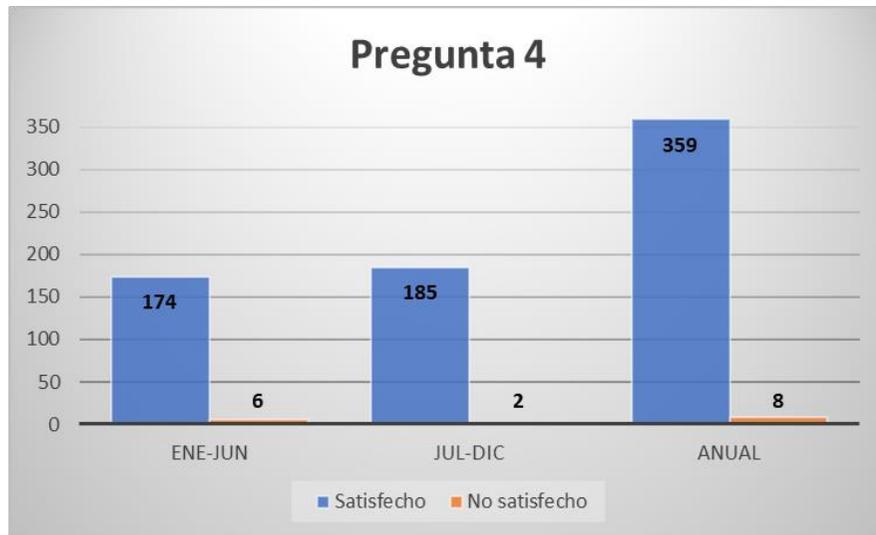
Frecuencias Pregunta 4 Encuesta Ministerio de Salud

P4 Datos (Xi)	Ene-Jun				Jul-Dic			Año 2022		
	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual	Frecuencia (fi)
Satisfecho	174	0,9672	174	96,72	185	0,9905	185	99,05	97,91	359
No satisfecho	6	0,0328	180	3,28	2	0,0095	187	0,95	2,09	8
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 7

Frecuencias Pregunta 4 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 13

Análisis: Se puede evidenciar que en el año 2022 hubo una satisfacción del 97.91% de los usuarios sobre cómo se sintieron respecto a la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento de salud, a su vez hubo una insatisfacción en el 2.09% de usuarios respecto a esta temática.

Pregunta 5:

¿Cómo se sintió usted con la privacidad con la que le atendió el personal de salud?

Tabla 14

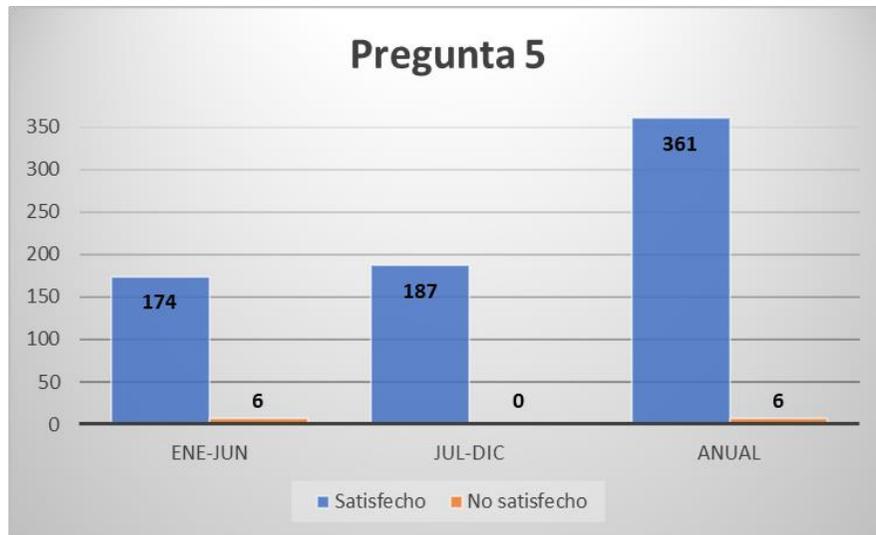
Frecuencias Pregunta 5 Encuesta Ministerio de Salud

P5	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual
Satisfecho	174	0,9642	174	96,42	187	1,0000	187	100,00	98,24	361
No satisfecho	6	0,0358	180	3,58	0	0,0000	187	0,00	1,76	6
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 8

Frecuencias Pregunta 5 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 14

Análisis: Durante el año 2022 respecto a la privacidad con la que atendió el personal de salud a los usuarios, el 98.24% se sintieron satisfechos, frente al 1.76% de usuarios que se mostraron insatisfechos.

Pregunta 6:

¿Cómo se sintió usted con la explicación que el personal de salud le dio sobre su estado de salud?

Tabla 15

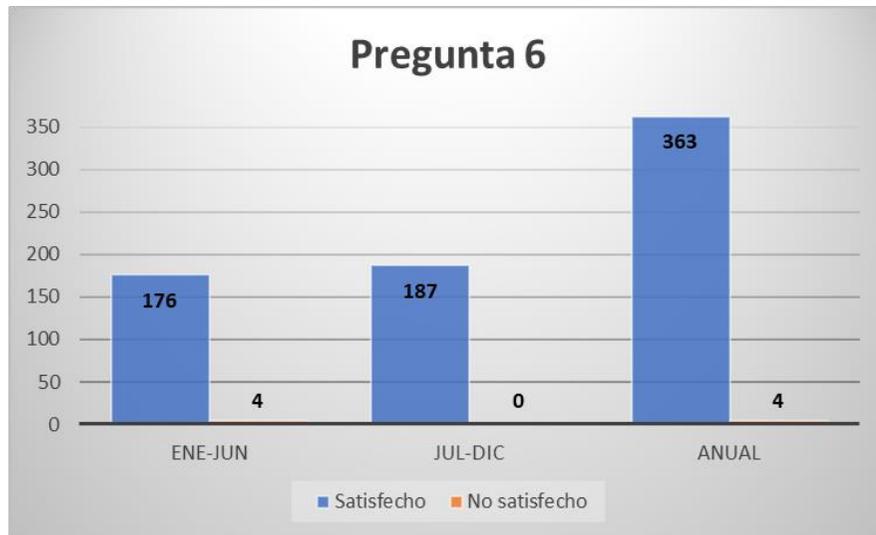
Frecuencias Pregunta 6 Encuesta Ministerio de Salud

P6	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual
Satisfecho	176	0,9761	176	97,61	187	1,0000	187	100,00	98,83	363
No satisfecho	4	0,0239	180	2,39	0	0,0000	187	0,00	1,17	4
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 9

Frecuencias Pregunta 6 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 15

Análisis: A lo largo del año 2022 el 98.83% de usuarios se sintieron satisfechos respecto a la explicación que el personal de salud le dio sobre su estado de salud, por el contrario 1.17% de usuarios se mostraron insatisfechos.

Pregunta 7:

¿Cómo se sintió usted con la identificación del profesional que le atendió (porta su nombre y apellido de manera clara y visible) ya sea con el carnet institucional y le dio a conocer mediante una presentación verbal su nombre y apellido?

Tabla 16

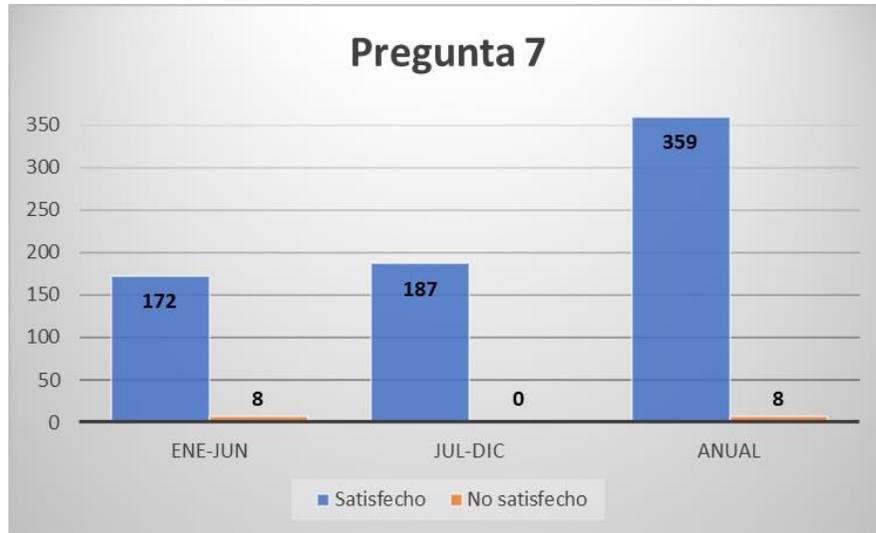
Frecuencias Pregunta 7 Encuesta Ministerio de Salud

P7	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022		
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual	Frecuencia (fi)
Satisfecho		172	0,9582	172	95,82	187	1,0000	187	100,00	97,95	359
No satisfecho		8	0,0418	180	4,18	0	0,0000	187	0,00	2,05	8
Total		180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 10

Frecuencias Pregunta 7 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 16

Análisis: En el año 2022 se evidencia que el 97.95% de usuarios mostraron satisfacción con la identificación del profesional que le atendió ya sea con el carnet institucional o mediante una presentación verbal de su nombre y apellido, contrario al 2.05% de usuarios que mostraron insatisfacción.

Pregunta 8:

¿Cómo se sintió usted con las instalaciones del establecimiento de salud (limpieza, paredes, techos, pisos, accesos para personas con discapacidad, puertas, escaleras, ascensor, baterías sanitarias, servicios básicos, entre otros)?

Tabla 17

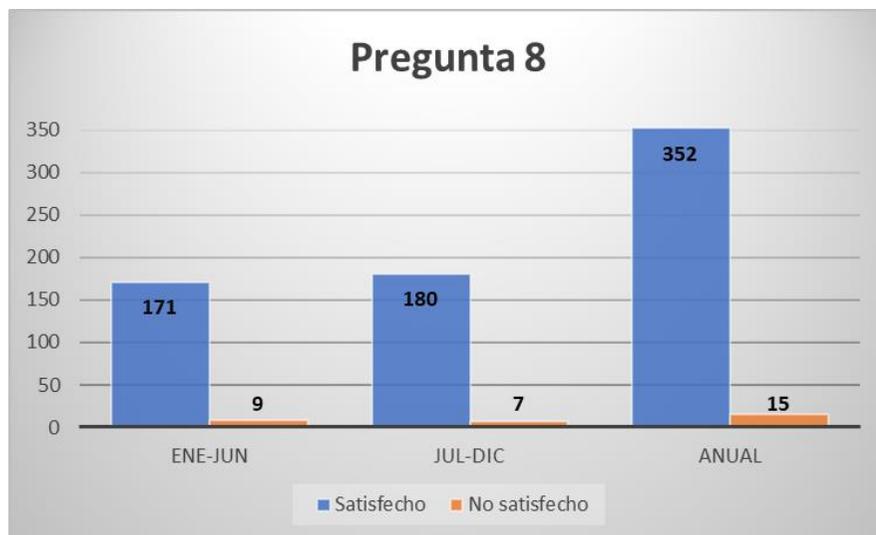
Frecuencias Pregunta 8 Encuesta Ministerio de Salud

P8	Ene-Jun				Jul-Dic			Año 2022			
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual	Frecuencia (fi)
Satisfecho		171	0,9522	171	95,22	180	0,9651	180	96,51	95,88	352
No satisfecho		9	0,0478	180	4,78	7	0,0349	187	3,49	4,12	15
Total		180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 11

Frecuencias Pregunta 8 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 17

Análisis: En el año 2022 se obtuvo un 95.88% de usuarios que se sienten satisfechos con las instalaciones del establecimiento de salud, generando una insatisfacción del 4.12% de usuarios.

Pregunta 9:

¿Cómo se sintió usted con la señalética (rótulos de direccionamiento y ubicación) del establecimiento de salud?

Tabla 18

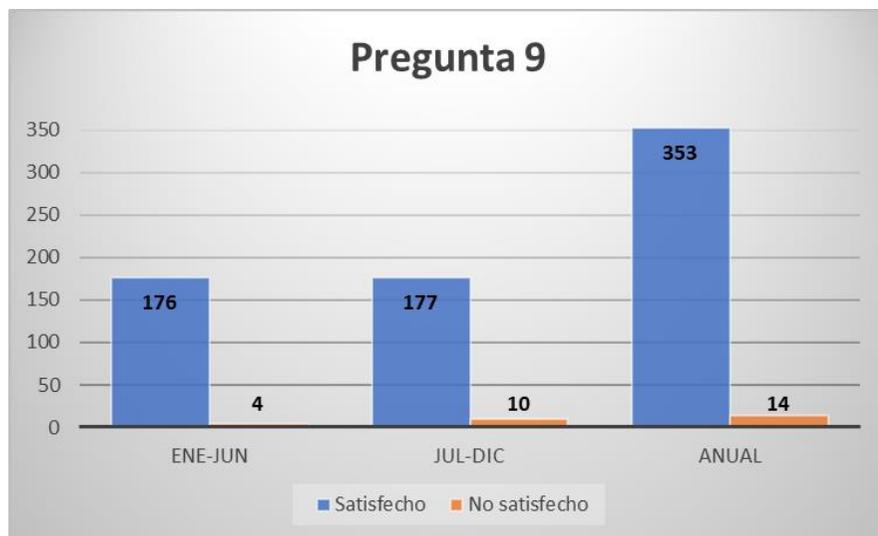
Frecuencias Pregunta 9 Encuesta Ministerio de Salud

P9	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual	Frecuencia (fi)
Satisfecho	176	0,9791	176	97,91	177	0,9460	177	94,60	96,22	353
No satisfecho	4	0,0209	180	2,09	10	0,0540	187	5,40	3,78	14
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 12

Frecuencias Pregunta 9 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 18

Análisis: Durante el año 2022 un 96.22% de usuarios se sintieron satisfechos respecto a las señaléticas del establecimiento de salud, frente al 3.78% de usuarios que se mostraron insatisfechos.

Pregunta 10:

¿Cómo se sintió usted con el estado del mobiliario del establecimiento de salud como, por ejemplo: (camillas, sillas, bancas, escritorios, carpas, basureros, dispensadores, etc.)?

Tabla 19

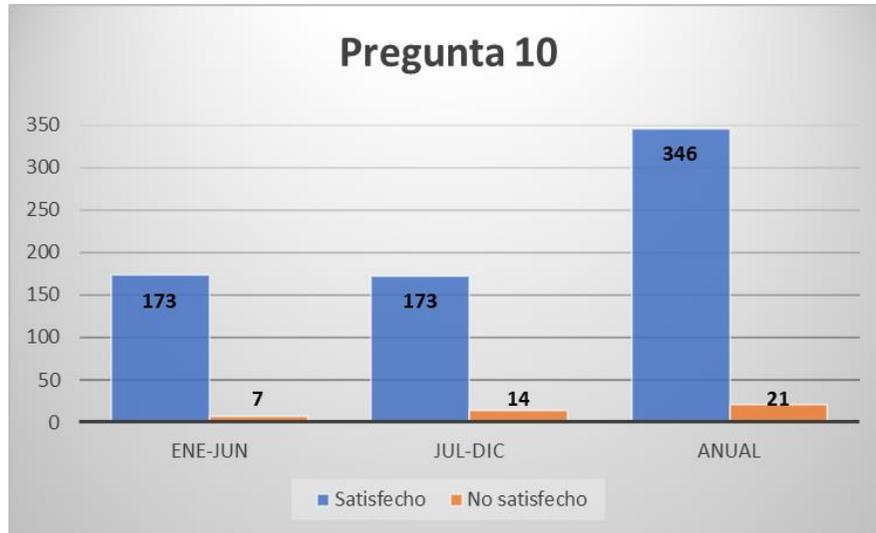
Frecuencias Pregunta 10 Encuesta Ministerio de Salud

P10	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual
Satisfecho	173	0,9612	173	96,12	173	0,9238	173	92,38	94,21	346
No satisfecho	7	0,0388	180	3,88	14	0,0762	187	7,62	5,79	21
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 13

Frecuencias Pregunta 10 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 19

Análisis: A lo largo del año 2022 se evidenció que el 94.21% de usuarios se mostraron satisfechos con el estado del mobiliario del establecimiento de salud, por el contrario, el 5.79% de usuarios se mostraron insatisfechos.

Pregunta 11:

¿Cómo se sintió usted con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención?

Tabla 20

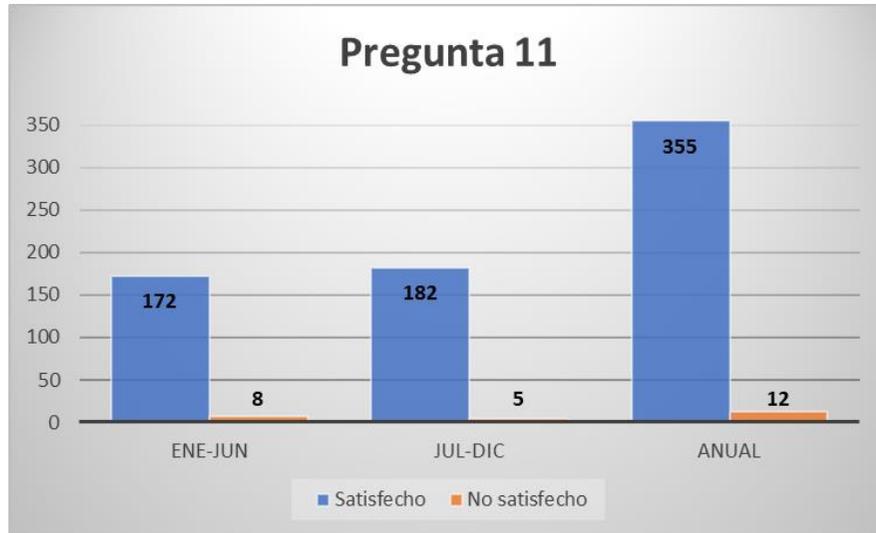
Frecuencias Pregunta 11 Encuesta Ministerio de Salud

P11	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual
Satisfecho	172	0,9582	172	95,82	182	0,9746	182	97,46	96,66	355
No satisfecho	8	0,0418	180	4,18	5	0,0254	187	2,54	3,34	12
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 14

Frecuencias Pregunta 11 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 20

Análisis: Se evidenció que durante el año 2022 el 96.66% de usuarios se sintieron satisfechos con la funcionalidad de los equipos médicos durante su atención, por el contrario, el 3.34% de usuarios se mostraron insatisfechos respecto a este tópico.

Pregunta 12:

¿Cómo se sintió usted con el trato que recibió en el establecimiento de salud?

Tabla 21

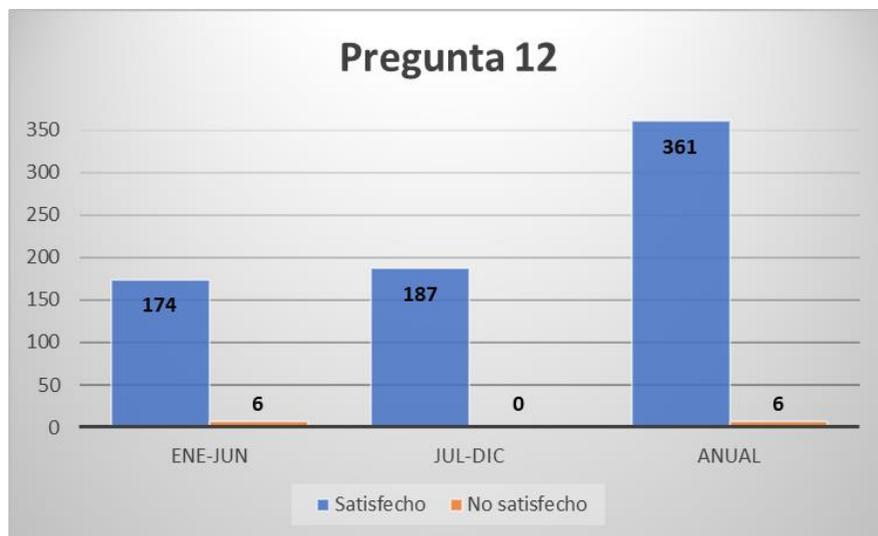
Frecuencias Pregunta 12 Encuesta Ministerio de Salud

P12	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual
Satisfecho	174	0,9642	174	96,42	187	1,0000	187	100,00	98,24	361
No satisfecho	6	0,0358	180	3,58	0	0,0000	187	0,00	1,76	6
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 15

Frecuencias Pregunta 12 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 21

Análisis: Durante el año 2022 el 98.24% de usuarios mostraron satisfacción con el trato que recibieron en el establecimiento de salud, por el contrario, mostraron insatisfacción el 1.76% de usuarios.

Pregunta 13:

¿Cómo se sintió usted con el servicio de alimentación?

Tabla 22

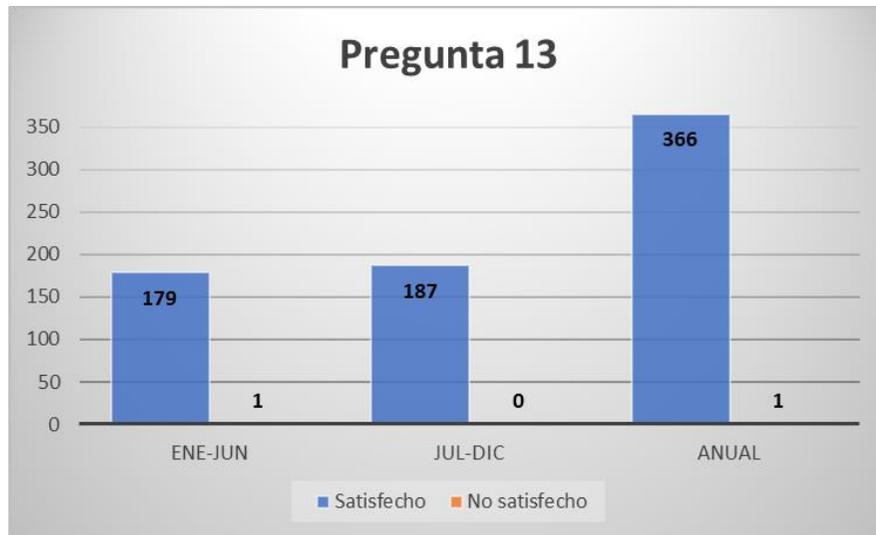
Frecuencias Pregunta 13 Encuesta Ministerio de Salud

P13	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual	Frecuencia (fi)
Satisfecho	179	0,9926	179	99,26	187	1,0000	187	100,00	99,64	366
No satisfecho	1	0,0074	180	0,74	0	0,0000	187	0,00	0,36	1
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 16

Frecuencias Pregunta 13 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 22

Análisis: En el año 2022 el servicio de alimentación obtuvo un 99.64% de satisfacción por parte de los usuarios, siendo la diferencia mínima con un 0.36% de usuarios insatisfechos.

Pregunta 14:

¿Cómo se sintió usted con la ropa hospitalaria?

Tabla 23

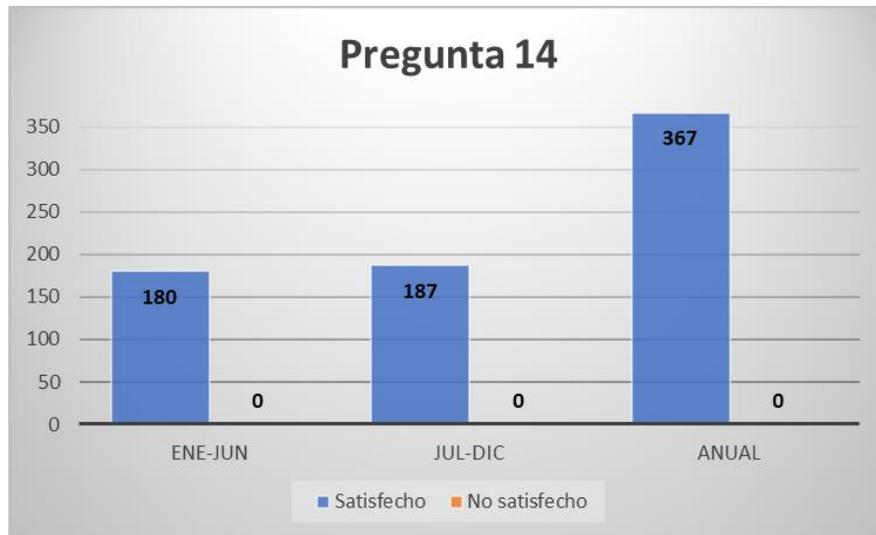
Frecuencias Pregunta 14 Encuesta Ministerio de Salud

P14	Ene-Jun				Jul-Dic				Año 2022	
	Datos (Xi)	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Frecuencia (fi)	Frecuencia Relativa (fr)	Frecuencia Absoluta Acumulada (F)	Porcentaje %	Porcentaje % Anual
Satisfecho	180	1,0000	180	100,00	187	1,0000	187	100,00	100,00	367
No satisfecho	0	0,0000	180	0,00	0	0,0000	187	0,00	0,00	0
Total	180	1,0000		100,00	187	1,0000		100,00	100,00	367

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 17

Frecuencias Pregunta 13 Encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 23

Análisis: En el año 2022 se obtuvo un 100 % de usuarios que se sienten satisfechos con la ropa hospitalaria, no se generó insatisfacción en los usuarios.

A continuación, se presenta el cuadro de resumen de promedios porcentuales totales según satisfacción por cada pregunta y promedio total anual.

Tabla 24

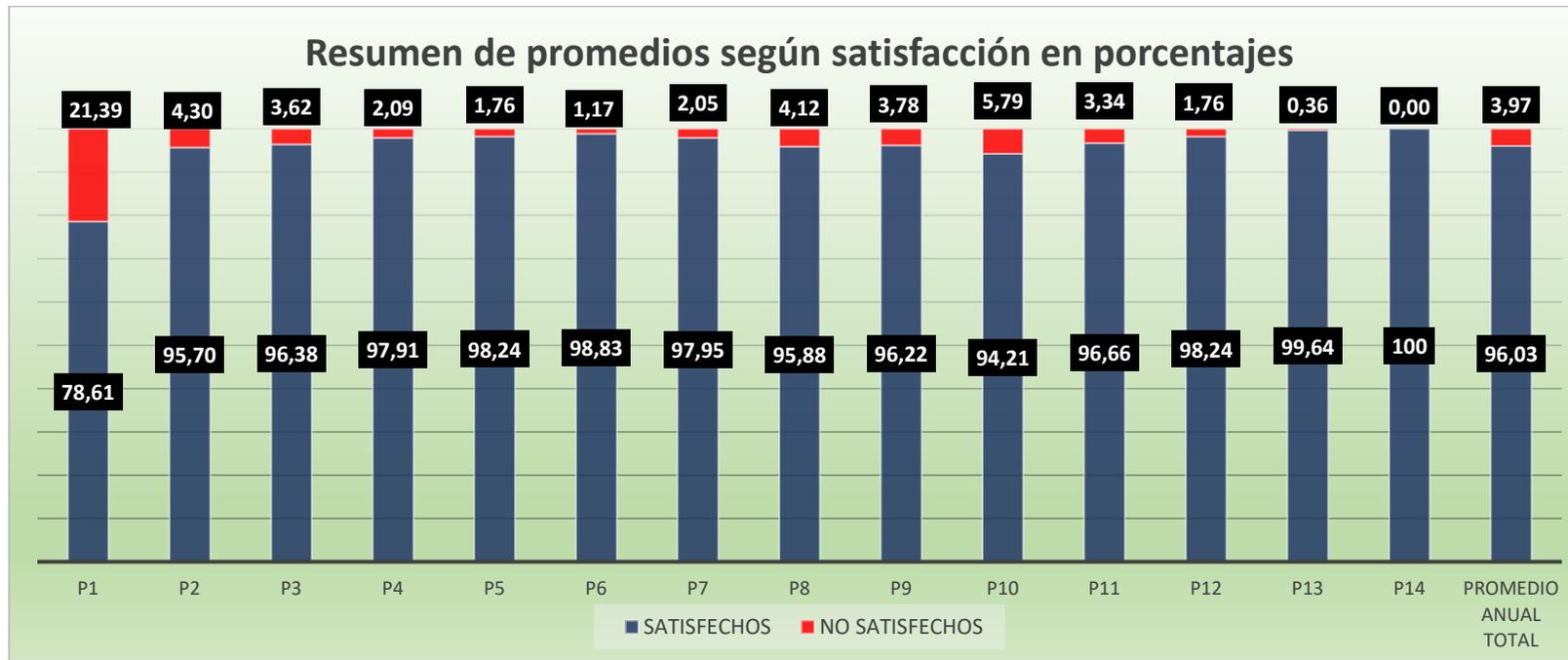
Promedios porcentuales totales encuesta Ministerio de Salud

Pregunta	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	Promedio Anual Total
Porcentaje satisfecho	78,61	95,70	96,38	97,91	98,24	98,83	97,95	95,88	96,22	94,21	96,66	98,24	99,64	100,00	96,03
Porcentaje no satisfecho	21,39	4,30	3,62	2,09	1,76	1,17	2,05	4,12	3,78	5,79	3,34	1,76	0,36	0,00	3,97

Nota. Fuente: Informes de la encuesta MSP realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 18

Promedios porcentuales totales encuesta Ministerio de Salud



Nota. Fuente: Tabla 24

Análisis: Para el análisis de la Variable Independiente, en base a los informes de la encuesta MSP de satisfacción realizada a los usuarios del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en el año 2022, el porcentaje promedio total de las catorce preguntas equivale a un 96.03% de usuarios satisfechos frente a 3.97% de usuarios no satisfechos, lo cual evidencia un alto nivel de satisfacción del usuario.

4.1.1.2 Variable Dependiente Posicionamiento del Hospital

Para el análisis de la variable dependiente se utilizó el instrumento de Encuesta de Observación, realizada de manera manual a los mismos usuarios que contestaron la encuesta de satisfacción, tomando en cuenta parámetros fundamentales de posicionamiento referente a las Instituciones de Salud.

Los aspectos fundamentales tomados en cuenta dentro de la encuesta de observación fueron los siguientes: Imagen, Personal, Costos, Infraestructura y Equipos, cada uno de los cuales posee diferentes ítems para su valoración, mismos que están categorizados como Cumple o No Cumple, esta encuesta fue aplicada al número de usuarios de la muestra, ya que los parámetros evaluados se mantuvieron sin modificaciones a lo largo del año 2022.

A continuación, presentaremos los datos estadísticos para cada uno de los aspectos evaluados en la Encuesta de Observación con su respectiva representación gráfica.

- **IMAGEN**

El aspecto imagen consta de ocho ítems: Nombre y logo; Colores representativos; Redes Sociales; Página Web; Publicidad; Fácil acceso a la información de la Institución; Campañas de Salud; Limpieza de las áreas hospitalarias y administrativas. Se detallan sus estadísticos.

Tabla 25

Frecuencias Encuesta de Observación aspecto Imagen

Encuesta de observación	Ítems	Xi	fi	fr	F	%
Imagen	Nombre y Logo	Cumple	367	1,0000	367	100,00
		No cumple	0	0,0000	367	0,00
			367	1,0000		100,00
	Colores representativos	Cumple	294	0,8011	294	80,11
		No cumple	73	0,1989	367	19,89

		367	1,0000		100,00
Redes sociales	Cumple	74	0,2016	74	20,16
	No cumple	293	0,7984	367	79,84
		367	1,0000		100,00
Página web	Cumple	54	0,1471	54	14,71
	No cumple	313	0,8529	367	85,29
		367	1,0000		100,00
Publicidad	Cumple	82	0,2234	82	22,34
	No cumple	285	0,7766	367	77,66
		367	1,0000		100,00
Fácil acceso a la información de la institución	Cumple	332	0,9046	332	90,46
	No cumple	35	0,0954	367	9,54
		367	1,0000		100,00
Campañas de salud	Cumple	352	0,9591	352	95,91
	No cumple	15	0,0409	367	4,09
		367	1,0000		100,00
Limpieza de las áreas hospitalarias y administrativas	Cumple	338	0,9210	338	92,10
	No cumple	29	0,0790	367	7,90
		367	1,0000		100,00

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Tabla 26

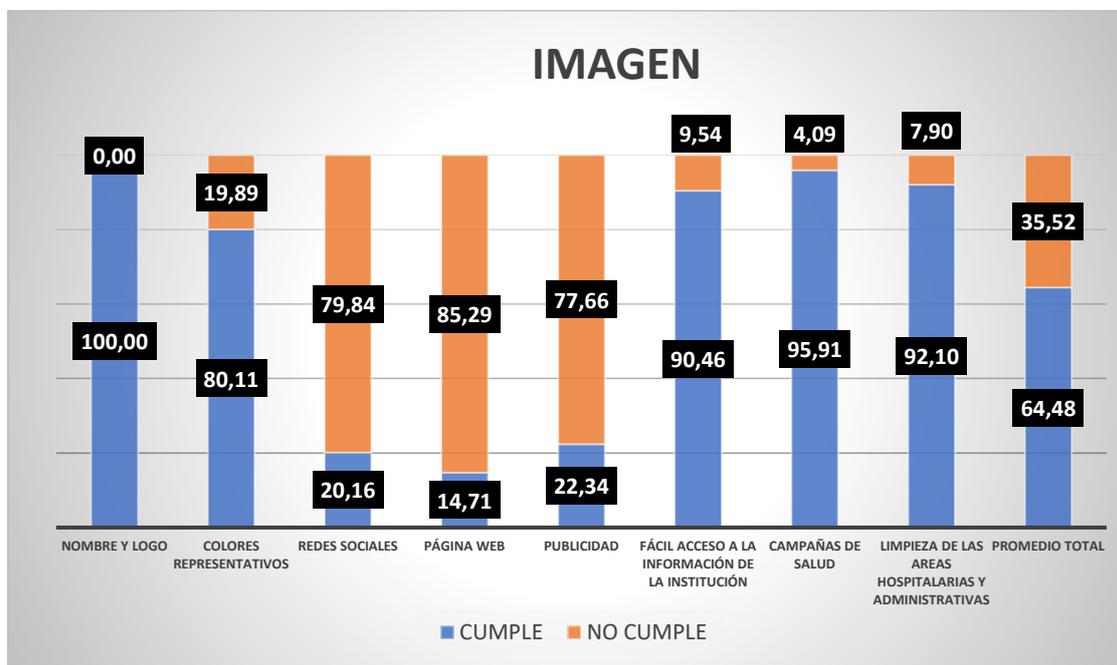
Promedios porcentuales ítems del aspecto Imagen

Imagen	Nombre y Logo	Colores representativos	Redes sociales	Página web	Publicidad	Fácil acceso a la información de la institución	Campañas de salud	Limpieza de las áreas hospitalarias y administrativas	Promedio Total
Cumple	100,00	80,11	20,16	14,71	22,34	90,46	95,91	92,10	64,48
No Cumple	0,00	19,89	79,84	85,29	77,66	9,54	4,09	7,90	35,52

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 19

Promedios porcentuales ítems del aspecto Imagen



Nota. Fuente: Tabla 26

Análisis: Dentro del aspecto Imagen el Porcentaje del promedio total de cumplimiento es del 64.48% al cual contribuyen ítems como Nombre y Logo con el 100%, Colores Representativos con el 80.11%, Fácil acceso a la información de la Institución con el 90.46%, Campañas de Salud con el 95.91%, Limpieza de las Áreas Hospitalarias y Administrativas con el 92.10%; por el contrario el Porcentaje del promedio total de No Cumplimiento es del 35.52% al cual contribuyen ítems como Redes Sociales con el 79.84%, Página Web con el 85.29% y Publicidad con el 77.66%.

• **PERSONAL**

El aspecto personal consta de un ítem: Personal competente; se detallan sus estadísticos.

Tabla 27

Frecuencias Encuesta de Observación aspecto Personal

Encuesta de observación	Ítem	Xi	fi	fr	F	%
Personal	Personal competente	Cumple	310	0,8447	310	84,47
		No cumple	57	0,1553	367	15,53
			367	1,0000		100,00

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Tabla 28

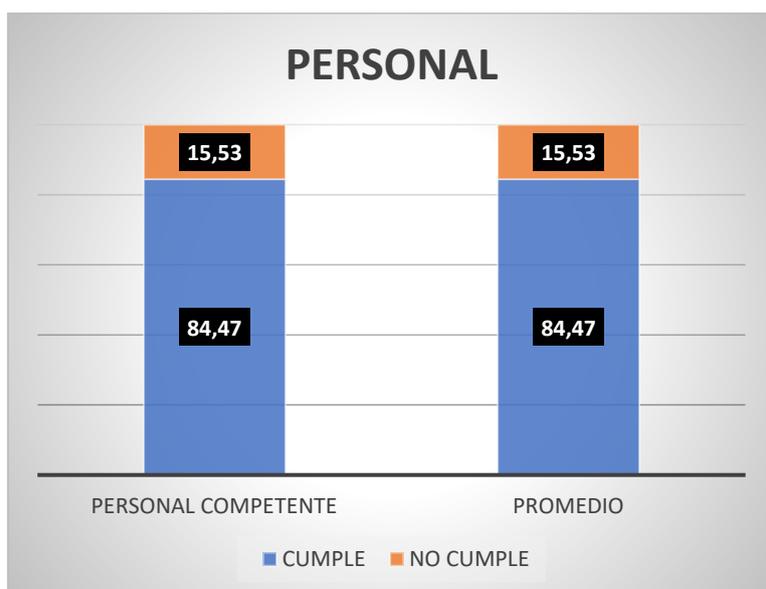
Promedios porcentuales ítems del aspecto Personal

Personal	Personal competente	Promedio
Cumple	84,47	84,47
No Cumple	15,53	15,53

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 20

Promedios porcentuales ítems del aspecto Personal



Nota. Fuente: Tabla 28

Análisis: En lo correspondiente al aspecto Personal tenemos un único ítem Personal Competente, el Porcentaje del promedio total de cumplimiento es del 84.47%, por lo tanto, el Porcentaje del promedio total de No Cumplimiento es del 15.53%.

- **COSTOS**

El aspecto costos consta de un ítem: Gratuitos; a continuación, se detallan sus estadísticos:

Tabla 29

Frecuencias Encuesta de Observación aspecto Costos

Encuesta de observación	Ítem	Xi	fi	fr	F	%
Costos	Gratuitos	Cumple	330	0,8992	330	89,92
		No cumple	37	0,1008	367	10,08
			367	1,0000		100,00

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Tabla 30

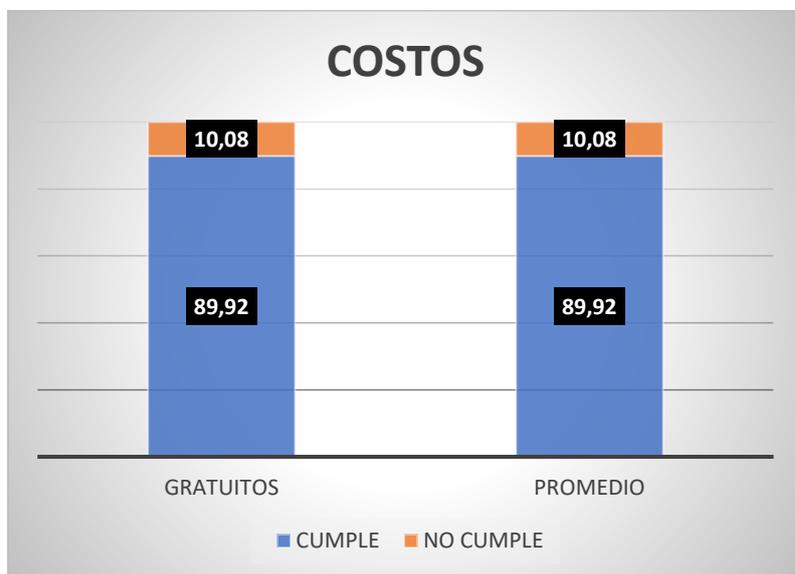
Promedios porcentuales ítems del aspecto Costos

Costos	Gratuitos	Promedio
Cumple	89,92	89,92
No Cumple	10,08	10,08

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar

Figura 21

Promedios porcentuales ítems del aspecto Costos



Nota. Fuente: Tabla 30

Análisis: Dentro del aspecto Costos se evidencia el ítem Gratuidad, así el Porcentaje del promedio total de cumplimiento es del 89.92%, mientras que el Porcentaje del promedio total de No Cumplimiento corresponde al 10.08%.

• **INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS**

El aspecto infraestructura y equipos consta de cuatros ítems: Señalética; Condición de áreas médicas y administrativas; Instalaciones accesibles; Instrumentos, suministros y equipos médicos; a continuación, se destallan sus estadísticos:

Tabla 31

Frecuencias Encuesta de Observación aspecto Infraestructura y equipos

Encuesta de observación	Ítems	Xi	fi	fr	F	%
Infraestructura y equipos	Señalética	Cumple	283	0,7711	283	77,11
		No cumple	84	0,2289	367	22,89
				367	1,0000	100,00
	Condición de	Cumple	318	0,8665	318	86,65

áreas médicas y administrativas	No cumple	49	0,1335	367	13,35
	Cumple	367	1,0000	367	100,00
Instalaciones accesibles	Cumple	315	0,8583	315	85,83
	No cumple	52	0,1417	367	14,17
Instrumentos, suministros y equipos médicos	Cumple	264	0,7193	264	71,93
	No cumple	103	0,2807	367	28,07
		367	1,0000	367	100,00

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Tabla 32

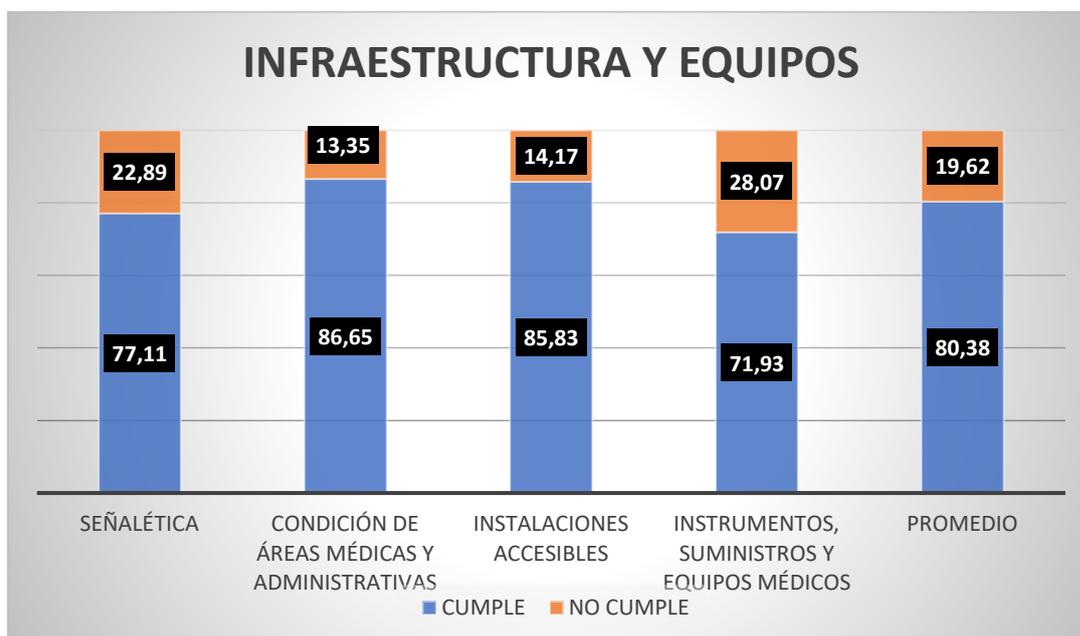
Promedios porcentuales ítems del aspecto Infraestructura y equipos

Infraestructura y equipos	Señalética	Condición de áreas médicas y administrativas	Instalaciones accesibles	Instrumentos, suministros y equipos médicos	Promedio
Cumple	77,11	86,65	85,83	71,93	80,38
No Cumple	22,89	13,35	14,17	28,07	19,62

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 22

Promedios porcentuales ítems del aspecto Infraestructura y equipos



Nota. Fuente: Tabla 32

Análisis: En el aspecto Infraestructura y equipos encontramos el Porcentaje del promedio total de cumplimiento del 80.38%, al cual contribuyen los ítems de Señalética con el 77.11%, Condición de áreas médicas y administrativas con el 86.65%, Instalaciones accesibles con el 85.83%, así como Instrumentos, suministros y equipos médicos con el 71.93%.

Por último, detallaremos los porcentajes de los promedios totales de los aspectos de la encuesta de observación: Imagen, Personal, Costos, Infraestructura y equipos.

Tabla 33

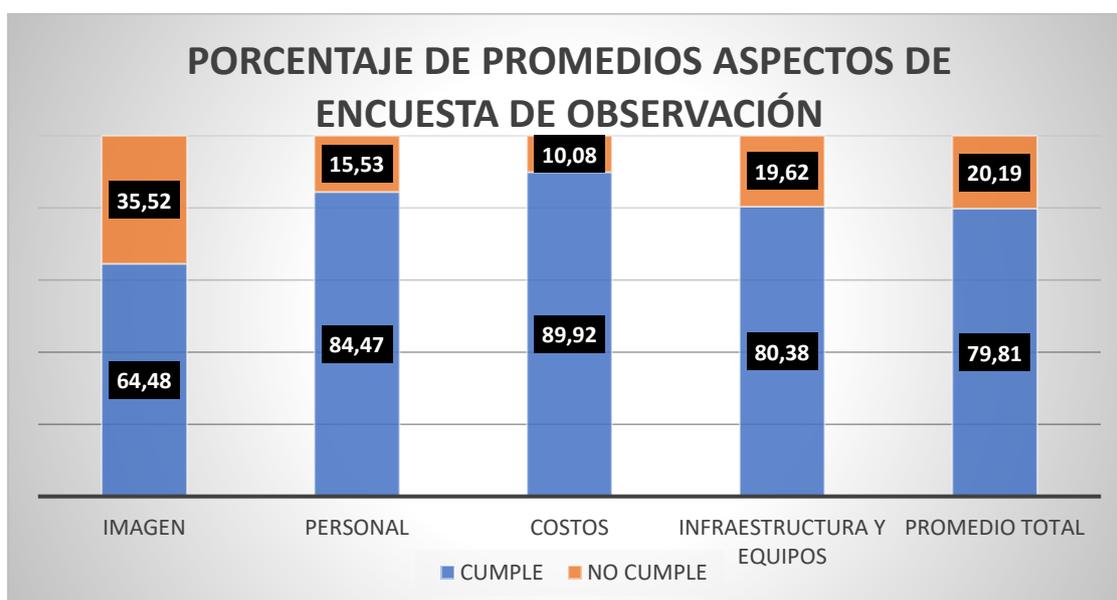
Promedios porcentuales totales encuesta de observación

Encuesta de observación	Imagen	Personal	Costos	Infraestructura y equipos	Promedio Total
Cumple	64,48	84,47	89,92	80,38	79,81
No Cumple	35,52	15,53	10,08	19,62	20,19

Nota. Fuente: Encuesta de Posicionamiento Hospital Básico Dr. Publio Escobar (2022)

Figura 23

Promedios porcentuales totales de la encuesta de observación



Nota. Fuente: Tabla 33

Análisis: Para el análisis de la Variable Dependiente Posicionamiento, en base a la Encuesta de Observación realizada en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar tomando en cuenta los aspectos fundamentales de Imagen, Personal, Costos, Infraestructura y Equipos, categorizados como Cumple o No Cumple, en base al número de usuarios de la muestra ya que los parámetros evaluados se mantuvieron sin modificaciones a lo largo del año 2022, se obtuvo el porcentaje promedio total de cada uno de los aspectos con sus respectivos ítems, representando así el 79.81% de Cumplimiento frente al 20.19% de no cumplimiento, lo cual evidencia un porcentaje aceptable de Posicionamiento del Hospital, sin embargo debe mejorar los ítems con bajos resultados para obtener un mejor posicionamiento.

4.1.2 Correlación entre las Variables

Para determinar si existe correlación entre las variables, se ha aplicado el coeficiente de correlación de Pearson, al tratarse de dos variables de tipo lineal (Nieves, 2010), este coeficiente se ha aplicado entre las variables: Satisfacción del usuario (Medios de agendamiento, Tiempos de espera, Información de servicios, Privacidad, trato y atención al usuario, Profesionalismo e Identificación del personal, Servicios Hospitalarios, Direccionamiento y ubicación, Mobiliario, Funcionalidad de equipos, Alimentación, Lencería) y posicionamiento (Imagen, Personal, Costos Infraestructura y equipos) utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 29.0 según se observa en la tabla:

Tabla 34

Prueba de Pearson

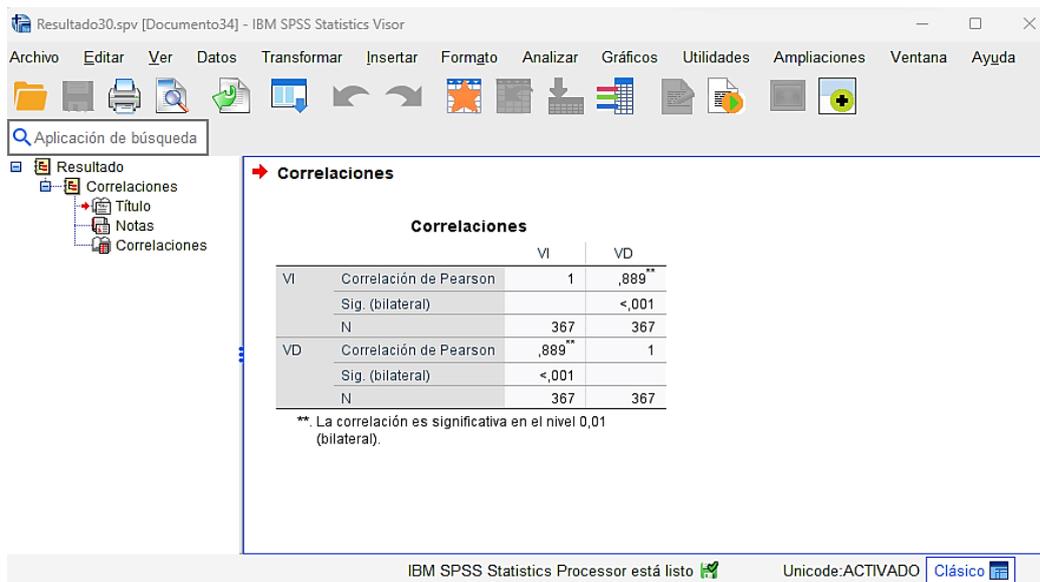
Correlaciones			
		VI	VD
VI	Correlación de Pearson	1	,889**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	367	367
VD	Correlación de Pearson	,889**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	367	367

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Análisis del Software IBM SPSS Statistics versión 29.0

Figura 24

Prueba de Pearson Programa Estadístico SPSS Statistics



Nota. Análisis del Software IBM SPSS Statistics versión 29.0

Según los cálculos estadísticos realizados por medio de la Prueba de Hipótesis de Pearson se determinó el siguiente resultado: el valor estadístico r de Pearson es de 0.889, lo cual evidencia que esta correlación es Muy Significativa, por lo que se puede afirmar con un 99% de confianza, que en el ámbito de estudio hay una correlación positiva muy alta entre la variable Satisfacción y la Variable Posicionamiento, ya que el valor de

significancia bilateral es un valor menor a 0.01. Concluyendo así que la satisfacción del usuario del Hospital Dr. Publio Escobar influye en su Posicionamiento. Esto nos indica que si existe un alto nivel de satisfacción en el usuario existirá un nivel alto de Posicionamiento del hospital, al existir una correlación significativa se acepta la hipótesis.

4.1.3 Entrevistas al Personal del Hospital

Se aplicó una entrevista al Personal del Hospital Básico Dr. Publio Escobar, en la cual se indagó sobre la Satisfacción del Usuario, Posicionamiento del Hospital, medios, estrategias y recursos que se manejan sobre esta temática, con el fin de indagar la opinión del Personal que labora día a día con el usuario y palpa esta realidad de manera vivencial respecto a la temática de estudio planteada para conocer la situación actual de la casa de salud respecto a las variables de estudio.

4.1.3.1 Resumen de las Entrevistas

Obst. Elizabeth Granda, Gestión De Calidad Hospital Básico Dr. Publio Escobar:

La satisfacción del usuario es una evaluación que nosotros realizamos a nivel interno para saber cómo fue atendido el usuario en todos los servicios desde el momento que entra hasta que sale de la consulta. Se valora mediante una encuesta en línea en la que se ingresa mediante un link o el escaneo del código QR, no tiene costo y la respuesta es enviada a planta central. Si nosotros tenemos un porcentaje bajo de satisfacción se realiza un informe y un plan de acción basado en el punto donde tenemos menor porcentaje, aquí en el hospital es especialmente en el tiempo de demora para ser atendido, hemos tratado de hacer un plan de mejora, pero tenemos un profesional por cada área por lo cual estamos tratando de contratar más profesionales para que la atención sea más ágil y no demore mucho el tiempo de atención. Los limitantes o aspectos a mejorar en el hospital para mejorar la satisfacción del usuario sería más profesionales, para atención directa médicos,

enfermeras para que no demoren mucho el tiempo de atención. Pienso que la satisfacción del usuario si influye en el posicionamiento del hospital porque ellos nos recomiendan, si el paciente está conforme nos va a recomendar.

Dra. Myriam Herrera, Bioquímica Farmacéutica Hospital Básico Dr. Publio Escobar:

La satisfacción del usuario quiere decir que un paciente va satisfecho con la atención que le hemos brindado siempre y cuando nosotros lo hagamos con calidad y calidez. Se valora mediante una encuesta online. No se nos ha dado a conocer si en base a esos resultados se implementan estrategias o procesos para mejorar la atención del usuario en esta casa de salud, sería bueno que se nos dé a conocer para saber en qué porcentaje de aceptación estamos. Los aspectos para mejorar serían ayuda a nivel nacional ya que de ellos dependemos para el abastecimiento de medicamentos y dispositivos ya que durante este año hemos estado con alrededor del 75 % de este porcentaje y tal vez eso causa malestar en el usuario. El usuario es a quien nos debemos si ellos están satisfechos con la atención nuestro hospital tendrá un buen lugar a nivel nacional.

Lic. Jenny Atiaja, Líder De Enfermería Hospital Básico Dr. Publio Escobar:

La satisfacción del usuario es la calidad de atención que ha recibido el paciente durante la estadía en el establecimiento tanto en hospitalización como en consulta externa. Se valora en este establecimiento por medio de una encuesta online a la cual los pacientes pueden ingresar y calificar la atención que tuvieron. No se nos ha dado a conocer que informes realizan con estos resultados o si en base a esos resultados se implementan estrategias o procesos para mejorar la atención del usuario en esta casa de salud. Debería existir más personal para evitar tiempos de espera prolongados, así como toda la

medicación e insumos para que no haya molestia en el usuario. Mientras el paciente este más conforme nos ayuda a tener más acogida.

Lic. Nancy Inca, Licenciada En Enfermería Hospital Básico Dr. Publio Escobar:

La satisfacción del usuario es la calidad y calidez que damos en atención al paciente, que tenga la medicina e insumos necesarios para el establecimiento de salud. Se valora mediante una encuesta en línea. No tengo conocimiento al momento si en base a esos resultados se implementan estrategias o procesos para mejorar la atención del usuario. Para mejorar se debería tener todas las medicinas e insumos ya que tenemos faltantes. Pienso que si ya que si el paciente tiene todo lo necesario las cosas funcionarían correctamente.

Dr. Franklin Andrade, Médico Hospital Básico Dr. Publio Escobar:

La satisfacción del usuario se refiere a que el paciente salga completamente satisfecho de que su atención en consulta externa hospitalización o cirugía haya sido cumplida. Que haya tiempos de espera cortos. Eso lo valora atención al usuario mediante encuestas. Para mejorar en estos aspectos si se dan eventos adversos o centinelas se debería dar una capacitación para apoyar en el tema. Siempre se trabaja en pro del paciente corrigiendo las fallas que haya mediante protocolos, que el personal esté preparado, al ser un hospital básico trabaja solamente de 8:00 a 17:00 con médicos especialistas y a partir de esa hora solamente quedan en atención médicos residentes. Respecto a la satisfacción del usuario y su influencia en el posicionamiento del hospital pienso que, si el usuario está bien satisfecho, por supuesto la mejoría es satisfactoria ya que él paciente viene a que le solucionen un problema, no a buscar otro problema.

4.1.3.2 Análisis de las Entrevistas

En las entrevistas realizadas a diferentes profesionales del Hospital Básico Dr. Publio Escobar, se abordó el tema de la satisfacción del usuario. Todos los entrevistados tienen claro que la satisfacción del usuario se refiere a la calidad y calidez en la atención brindada al paciente, que se sienta bien atendido y satisfecho con los servicios ofrecidos.

Para medir la satisfacción del usuario, el hospital utiliza encuestas en línea en donde los pacientes pueden ingresar y evaluar la atención que recibieron.

Cuando se obtienen resultados insatisfactorios, algunos entrevistados mencionan que se implementan estrategias y planes de acción para mejorar. Por ejemplo, se destaca la necesidad de contratar más profesionales para reducir los tiempos de espera y agilizar la atención.

En cuanto a los aspectos a mejorar en el hospital, varios entrevistados señalan la necesidad de contar con un mayor abastecimiento de medicamentos e insumos para evitar molestias a los pacientes.

En cuanto a la relación entre la satisfacción del usuario y el posicionamiento del hospital, todos los entrevistados están de acuerdo en que existe una correlación directa. Si los pacientes están satisfechos con la atención recibida, es más probable que recomienden el hospital y esto puede tener un impacto positivo en su reputación y posición a nivel nacional.

4.2 Discusión de los Resultados

De acuerdo con los resultados obtenidos a través del análisis de los informes de Satisfacción del Usuario del Hospital Básico Dr. Publio Escobar durante el año 2022 se evidenció que la satisfacción por tipo de servicio de la Unidad de Salud con más alto nivel

es la de Hospitalización y Consulta Externa, el género que predominó en las encuestas aplicadas es el femenino y la edad predominante es la de 15 a 19 años, las encuestas de satisfacción online aplicadas evidencian que existe un alto nivel de satisfacción en el usuario siendo los aspectos predominantes de esta satisfacción la información que existe sobre los servicios que brinda el establecimiento, la identificación del profesional que le atiende al usuario, la privacidad en la atención, el trato recibido, la explicación del personal de salud sobre el estado de salud del usuario, el servicio de alimentación y la ropa hospitalaria; a su vez los aspectos en los que se presenta un menor nivel de satisfacción fueron con los medios por los cuales se accede al agendamiento de la cita para recibir el servicio de salud, el estado del mobiliario del establecimiento de salud, el tiempo de espera desde la solicitud de la cita médica hasta el recibimiento de la atención, las instalaciones del establecimiento de salud y la señalética del establecimiento de salud.

En cuanto al posicionamiento del hospital analizado mediante la encuesta de observación se evidenció un nivel aceptable de posicionamiento del hospital en el que se manifiestan muchos aspectos a mejorar tales como Redes Sociales, Página Web, Publicidad, Señalética, Instrumentos, suministros y equipos médicos.

De esta manera, evidenciando las dimensiones de las variables estudiadas se determinó mediante la correlación de estas como resultado según la Correlación de Pearson una correlación Muy Significativa. Así, podemos establecer el cumplimiento de la Hipótesis planteada: La satisfacción del usuario del Hospital Dr. Publio Escobar influye en su Posicionamiento.

Según los resultados presentados la satisfacción del cliente está íntimamente relacionada con el posicionamiento del hospital.

Si un hospital tiene un alto nivel de satisfacción del usuario, probablemente tenga una buena reputación entre la población y, por lo tanto, ocupa un lugar destacado en sus pensamientos. Esto puede hacer que las personas hablen muy bien del hospital, lo recomienden a otros y, en última instancia, aumenten los accesos al servicio.

Por otro lado, si la satisfacción de los usuarios es baja, estos pueden crear una imagen negativa del establecimiento y generar una mala reputación, ser visto como inferior a los otros hospitales. Finalmente, la satisfacción de los usuarios es un factor importante en el posicionamiento de un hospital porque afecta la forma en que los pobladores se expresan del hospital perjudicando también su reputación a nivel nacional.

Las entrevistas muestran que el Hospital Básico Dr. Publio Escobar está consciente de la importancia de la satisfacción del usuario y de cómo esta afecta su percepción y posicionamiento en la comunidad. El enfoque en utilizar encuestas para recopilar opiniones y experiencias de los pacientes es una buena práctica para entender sus necesidades y expectativas y establecer acciones en base a las mismas.

Sin embargo, también se puede identificar un área de mejora en el proceso de análisis y utilización de los resultados de las encuestas. Algunos entrevistados mencionan que no están al tanto de cómo se utilizan estos datos para implementar mejoras. Sería beneficioso para el hospital tener un proceso claro de retroalimentación y acción basada en los resultados de las encuestas para impulsar cambios positivos y abordar los aspectos críticos que afectan la satisfacción del usuario.

Además, se destaca la importancia de contar con un adecuado abastecimiento de medicamentos e insumos en el hospital. La falta de estos recursos puede afectar negativamente la experiencia del usuario y su satisfacción, lo que a su vez puede influir en el posicionamiento del hospital.

En general, el hospital parece tener una buena comprensión de la satisfacción del usuario como un factor clave en su desempeño y posición en la comunidad. Sin embargo, se deben mejorar los procesos para utilizar efectivamente los datos recopilados a través de las encuestas y abordar las limitaciones relacionadas con el abastecimiento de medicamentos e insumos. Al centrarse en mejorar la calidad y la experiencia del paciente, el hospital tiene la oportunidad de fortalecer su reputación y posicionamiento en el ámbito de la atención médica.

Una investigación elaborada a 6 hospitales de Coahuila determinó que las dimensiones para medir el nivel de posicionamiento son variantes en cada institución pero la competencia profesional, la reputación, instalaciones y equipo, costos, la amabilidad y la atención ágil y rápida son indicadores significativos de preferencia (Méndez et al., 2021). Los factores antes mencionados son congruentes con un estudio elaborado en Arequipa en donde se identificó la relación entre estos y el posicionamiento (Mendoza, 2022).

Un estudio reflexivo de 20 artículos científicos elaborado en Colombia demostró que la mercadotecnia basada en la comunicación y acceso asertivo de servicios contribuyen a la satisfacción del usuario. de igual forma se recalca la importancia de este tipo de evaluaciones para mejorar continuamente los procesos y expectativas de los usuarios, garantizando la salud de las personas (Malpica, 2019).

En concordancia en el Hospital Público de Lima se evidenció que los tratamientos médicos también influyen de forma característica en la satisfacción de los usuarios y que la gestión de salud es fundamental para la disponibilidad de medicamentos para garantizar de esta manera la salud de las personas (Miranda, 2021).

En el Ecuador en una investigación efectuada en el Hospital del Río se detectó que los factores que influyen en la satisfacción del cliente son la reputación, el sistema

operativo, financiero, legal y tecnológico; recalándose la importancia de las planificaciones comerciales y de marketing (Lazo et al., 2023).

En la ciudad de Riobamba se pudo comprobar que el Hospital Andino tiene un nivel de posicionamiento bajo a consecuencia de la falta de expertos especializados en las distintas áreas médicas por lo que el grado de satisfacción fue aceptable pero no cumplía la expectativa del usuario. A su vez, se manifestó que esta institución debe realizar capacitaciones, contratar especialistas y realizar publicidad digital para solventar las deficiencias e incrementar el posicionamiento y satisfacción del cliente (Tierra, 2019).

Capítulo 5

Marco Propositivo

5.1 Planificación de la Actividad Preventiva

5.1.1 *Análisis Situacional*

En la investigación realizada, se ha evaluado el nivel de satisfacción de los usuarios y se ha encontrado que alcanza un porcentaje del 96.03%. Este resultado indica que la mayoría de los pacientes se sienten satisfechos con los servicios o atención recibida.

Dentro de los factores evaluados, se identificaron aquellos que tienen una mayor influencia en la satisfacción de los pacientes. En este caso, se destacan tres aspectos principales:

Personal competente: La competencia y profesionalismo del personal de atención médica son aspectos fundamentales para generar satisfacción en los pacientes. Cuando los profesionales demuestran conocimientos y habilidades en su campo, brindan confianza y seguridad a los pacientes, lo cual contribuye a su satisfacción.

Gratuidad: La gratuidad o costos accesibles de los servicios de salud también juegan un papel importante en la satisfacción de los pacientes. Cuando los servicios son accesibles económicamente, los pacientes se sienten valorados y tienen una percepción positiva de la institución o el sistema de salud.

Atención: La calidad de la atención recibida por parte del personal médico y de apoyo es otro factor influyente en la satisfacción de los pacientes. La empatía, la comunicación efectiva y la disposición para resolver dudas o inquietudes generan una experiencia satisfactoria para los pacientes.

En contraste con los factores más influyentes en la satisfacción de los pacientes, la investigación revela que existen otros factores que tienen una mayor influencia en la insatisfacción de los pacientes en el entorno hospitalario. Estos factores son la imagen, la infraestructura y los equipos.

Imagen: La imagen del hospital se refiere a la identificación de nombre, logo, colores representativos, redes sociales, página web, publicidad, fácil acceso a la información de la institución, campañas de salud, servicio al cliente por medio telefónico, servicio al cliente online, la reputación percibida por los pacientes y el público en general. Si los pacientes tienen una percepción negativa de la imagen del hospital, es probable que experimenten una mayor insatisfacción durante su estancia o visita.

Infraestructura: La infraestructura se refiere a las instalaciones físicas del hospital, incluyendo el estado de los edificios, la comodidad de las habitaciones, la limpieza, la disponibilidad de áreas de descanso, entre otros aspectos. Si la infraestructura es deficiente o no cumple con las expectativas de los pacientes, esto puede generar insatisfacción y afectar su experiencia en general.

Equipos: Los equipos médicos y tecnológicos desempeñan un papel crucial en el diagnóstico, tratamiento y atención médica. Si los equipos son obsoletos, no funcionan correctamente o no están disponibles cuando se necesitan, esto puede provocar retrasos en los procedimientos, diagnósticos inexactos o falta de atención adecuada. Estas situaciones pueden generar frustración y descontento en los pacientes.

5.2 Tema de la Propuesta

Estrategias para el mejoramiento de la satisfacción del usuario y el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del cantón Colta.

5.3 Objetivos

5.3.1 Objetivo General

Incrementar el nivel de satisfacción del usuario y el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del cantón Colta.

5.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer objetivos y metas para mejorar la satisfacción del usuario y el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del cantón Colta.
- Mejorar la evaluación de la satisfacción del usuario implementando la opción de quejas y recomendaciones online.
- Designar responsables, iniciativas y presupuestos para cada objetivo estratégico.

5.4 Justificación

El éxito de toda organización depende de la satisfacción de los usuarios y aquellas empresas que logren satisfacer plenamente a los clientes permanecerán en la primera posición en un mercado. Los Hospitales de hoy consideran que la satisfacción del cliente es el componente clave para el éxito organizativo y, al mismo tiempo, juega un papel vital para expandir el valor de mercado. En general, los clientes son aquellas personas que compran bienes y servicios del mercado o negocio que satisface sus necesidades y deseos. Los clientes compran servicios para satisfacer sus expectativas en términos de salud y bienestar humano.

Los hospitales al determinar sus precios gratuitos con la calidad pertinente atraen al cliente y mantiene la afiliación a largo plazo. Por tal razón, la organización debe asegurarse de brindar un servicio adecuado, equivalente a su cartera de productos ofertada. Esto aumentará el número de clientes y mantendrá la relación a largo plazo entre el cliente

y la organización. Y el cliente existente ayudará a atraer nuevos clientes proporcionando o compartiendo información sobre los productos y servicios de las empresas.

Satisfacción significa sentirse satisfecho después de lo que la persona deseaba o anhelaba. Es difícil saber si los clientes están satisfechos con la disponibilidad del producto o servicio. Por lo tanto, dar satisfacción a los clientes no es una tarea fácil, por lo que es necesario tener en cuenta estrategias que mejoren el servicio percibido. Hoy en día, la competencia se puede notar entre las organizaciones y los mercados en todas partes y ha sido una de las tareas desafiantes para los competidores. Aunque parece ser difícil en el mercado en crecimiento, los competidores están desarrollando sus canales de servicios de manera efectiva.

Uno de los aspectos importantes para asegurar la atención de los clientes es proporcionar los mejores y más favorables productos en este mercado competitivo esto quiere decir que el Hospital debe aprovechar su competencia y profesionalismo para emitir un servicio de calidad e incrementar esta formación en pro de la calidad. Si se gana la satisfacción de un cliente, entonces es seguro que la lealtad del cliente también vendrá con ella. Además, en ausencia del cliente, no existiría una organización. Para aumentar el número de clientes, el desarrollo de la satisfacción del cliente y el posicionamiento es muy importante.

Entonces, el poseer un alto nivel de satisfacción del usuario en los servicios de salud en específico en la población del Cantón Colta permitirá posicionar al Hospital Básico Dr. Publio Escobar en un alto nivel y por lo tanto será preferente para los usuarios al ser la primera opción eficaz, cálida y oportuna de atención en salud.

5.5 Desarrollo de la Propuesta

Tabla 35

Gestión de planificación estratégica

Mapa Estratégico	Cuadro de mando integral		Plan de acción			
	Objetivo	Meta	Responsable	Actividades	Presupuesto	
Imagen	Permitir un fácil acceso a la información y ubicación mediante internet (Página web, redes sociales, Google Maps) de modo que se pueda mantener un contacto a través de este medio permitiendo un eficiente y rápido tiempo de respuesta hacia los pacientes.	65%	Departamento de gestión administrativo y Departamento de atención al cliente	<p>Crear redes sociales que permitan el fácil acceso a la información necesaria del hospital.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Crear una red social en Facebook, Instagram, etc. 2. Contratar o asignar a Community Manager para el manejo de redes 3. Diseñar la página Web del hospital 4. Incluir a la institución en Google Maps 	<p>La creación de recursos digitales como es el caso de las redes sociales no tiene costo, mantener una página actualizada y al servicio de la comunidad se lo puede hacer sin invertir fondos del hospital.</p> <p>Contratar un Community Manager puede costar \$400 al mes</p> <p>Página web \$300</p> <p>Google Maps es gratuito</p>	

Personal competente	Medir el rendimiento del personal médico y evaluarlos para identificar áreas en las que se pueden mejorar sus habilidades y conocimientos.	100%	Departamento de Recursos Humanos	Realizar evaluaciones de desempeño regulares Capacitar al personal Mejorar los procesos de contratación para cerrar la brecha de personal	Es responsabilidad del departamento de Recursos Humanos llevar registros actualizados de sus profesionales, estas evaluaciones se las pueden hacer de manera digital, de tal modo que no necesite inversión, el costo de un trabajador en recursos humanos puede ser \$400.
Gratuidad	Mantener un suficiente abasto de medicamentos que evite la carencia de estos y habilite la disponibilidad de ellos para los pacientes.	90%	Farmacia	Llevar un registro actualizado del stock del medicamento para evitar que haya faltantes. Mejorar los procesos de compras públicas	El Estado es el responsable de brindar medicamentos a los hospitales por las cual las gestiones con el ministerio de salud permitirán un correcto stock de medicamentos sin invertir directamente en ellos, el costo de un trabajador en bodega puede ser \$400.
Infraestructura y equipos	Disponer de equipos actualizados y funcionales además de una infraestructura adecuada.	85%	Directivos	Reparar o adquirir equipos necesarios para el funcionamiento de los servicios hospitalarios. Realizar arreglos la infraestructura del edificio.	Para la adquisición de equipos hospitalarios es necesario seguir el procedimiento de compras públicas los mismos que deben cumplir requisitos técnicos y garantías. En relación a la reparación y mantenimiento de equipos e infraestructura el costo dependerá de cada trabajo, por ejemplo, para el arreglo de puertas el servicio de carpintería se encuentra alrededor de \$200. Para la organización de cables eléctricos se recomienda utilizar canaletas, este servicio cuesta

en promedio \$200.

Los trabajos pueden referirse como gastos cancelados por contratos de servicios ocasionales.

Es importante atender los aspectos de infraestructura y equipos porque de ello depende la calidad funcional y adecuada, en todos los procesos del hospital, por ejemplo: área de limpieza y desinfección, área de alimentación, área de medicamentos, área de laboratorio, área de atención, quirófano, sala de recuperación, oficinas, etc.

Atención al paciente

Mantener una comunicación activa con los pacientes para verificar el desenvolvimiento del personal involucrado

100%

Departamento de Atención al usuario

Realizar evaluaciones a los usuarios sobre la atención que se les fue brindada.

Escuchar las opiniones de los pacientes sobre el personal médico pueden brindar una perspectiva valiosa sobre su eficiencia y calidad de atención. Por ello a través de evaluaciones constantes a los pacientes se puede mejorar los aspectos para obtener una buena atención al usuario, esto se lo puede hacer de modo digital para evitar invertir fondos del hospital. En la página web que se incorpore se puede incluir un apartado de quejas y recomendaciones.

Presupuesto total: \$1.900,00

Nota: Elaboración propia (2022)

5.6 Cronograma de Actividades

Tabla 36

Cronograma

Actividades	2024																							
	Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Crear una red social en Facebook, Instagram, etc.	x	x	x																					
Contratar o asignar a Community Manager para el manejo de redes					x	x	x																	
Diseñar la página Web del hospital								x	x	x														
Incluir a la institución en Google Maps											x	x	x											
Crear redes sociales que permitan el fácil acceso a la información necesaria del hospital.														x	x	x								
Realiza evaluaciones de desempeño regulares																x	x	x						
Llevar un registro actualizado del stock del medicamento para evitar que haya faltantes.																				x	x			
Reparar o adquirir equipos necesarios para el funcionamiento del hospital.																					x	x		
Realizar arreglos la infraestructura del edificio.																							x	
Realizar evaluaciones a pacientes sobre la atención que se les fue brindada.																								x

Nota: Elaboración propia (2022)

Conclusiones

- En base a la investigación realizada, se ha determinado que el nivel de satisfacción de los pacientes en el Hospital Básico Dr. Publio Escobar alcanza un porcentaje del 96.03%. A su vez, el resultado correlacional entre las variables estudiadas nos muestra un valor de 0.889, lo que indica que la satisfacción del usuario del Hospital Dr. Publio Escobar influye en su Posicionamiento.
- En cuanto a los factores internos que influyen en el posicionamiento del hospital, se identificaron aspectos como el personal competente, la accesibilidad y asistencia, la gratuidad y la calidad de atención. Estos elementos son fundamentales para asegurar que los procesos operativos satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios, lo que a su vez contribuye al posicionamiento exitoso de la organización. Por otro lado, como aspectos externos se evidenciaron oportunidades de mejora en la imagen, infraestructura y equipos, los cuales requieren ser mejorados para ampliar la accesibilidad del servicio.
- Las estrategias propuestas para mejorar los niveles de satisfacción del usuario y el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del cantón Colta incluyen: la creación de redes sociales que faciliten el acceso a la información necesaria del hospital, la realización de evaluaciones de desempeño regulares, la capacitación del personal, la mejora de los procesos de contratación, el mantenimiento de un registro actualizado del stock de medicamentos para evitar faltantes, la optimización de los procesos de compras públicas, la reparación o adquisición de equipos necesarios para el funcionamiento del hospital, y la realización continua de encuestas a los pacientes para evaluar la calidad de la atención brindada.

Recomendaciones

- Se recomienda al personal responsable de Gestión de Calidad del hospital crear y mantener activas redes sociales y plataformas digitales que permitan a los usuarios acceder fácilmente a información relevante del hospital, como horarios de atención, servicios ofrecidos, y requisitos para la atención médica. Esto ayudará a mejorar la comunicación con los pacientes y garantizar que estén bien informados.
- Es importante realizar evaluaciones periódicas del desempeño del personal médico y administrativo. Estas evaluaciones permitirán identificar fortalezas y áreas de mejora, brindando la oportunidad de ofrecer capacitación y desarrollo profesional a los empleados. Esto contribuirá a mejorar la calidad de atención y la competencia del personal en el hospital.
- Es esencial realizar inversiones en la infraestructura del hospital, así como en la adquisición y mantenimiento de equipos médicos necesarios. Esto incluye reparar o renovar instalaciones físicas, actualizar equipos obsoletos y garantizar un suministro adecuado de medicamentos. Estas mejoras contribuirán a brindar un entorno seguro, eficiente y de calidad para los pacientes y el personal médico.

Referencias Bibliográficas

- Aguerreberre, P. (2019). La promoción de la marca hospitalaria a través de la comunicación interpersonal que mantiene el profesional de la salud en las redes sociales. *Tripodos*, 44, Article 44. <https://doi.org/10.51698/tripodos.2019.44p9-23>
- Aguilar, S., (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11 (1-2), 333-338.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Almató, A. (2015). *Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario*. <http://hdl.handle.net/10803/302799>
- Almeida, A., & Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga—Colombia. *Espacios*, 41(49), 234-245.
<https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n49p19>
- Arevalo, R. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2020. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6664>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Asociación Médica Argentina. (2012). *Código de Ética para el Equipo de Salud 2º Edición. Artículo 117*. <https://www.ama-med.org.ar/images/uploads/files/ama-codigo-etica-castellano.pdf>
- Asociación Médica Mundial. (2022). *Código Internacional de Ética Médica. Principios Generales Tercer apartado*. <https://www.wma.net/es/policies-post/codigo-internacional-de-etica-medica/>

- Asociación Médica Mundial. (2015). *Declaración de Lisboa Sobre Los Derechos del Paciente. Principio 1 inciso d.* <https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-lisboa-de-la-amm-sobre-los-derechos-del-paciente/>
- Atoche, F., & Calle, A. (2021). Calidad del servicio al cliente y posicionamiento de la empresa Promart Piura 2021. *Repositorio Institucional - UCV.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86578>
- Bravo, C. (2022). Estrategias de gestión de mejora en la consulta externa y su relación con la satisfacción del usuario del Hospital I Alto Mayo – Red Asistencial Moyobamba – EsSalud, 2015. *Repositorio Institucional - UCV.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99620>
- Cáceres, B. (2022). Satisfacción del usuario externo atendido mediante la telerehabilitación en una clínica privada de Lambayeque. *Repositorio Institucional - UCV.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98598>
- Cano, Y. (2022). Gestión administrativa del servicio de nutrición y satisfacción del usuario del Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2021. *Repositorio Institucional - UCV.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88824>
- Carrion, V. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno del servicio de cirugía y especialidades de un hospital de la región de Ayacucho, 2022. *Repositorio Institucional - UCV.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96832>
- Castro, M., Zecerada, H., Saco, S., (2003). Satisfacción Del Usuario De Los Servicios De Hospitalización Del Hospital Antonio Lorena: Mayo-Agosto Del 2003. *SITUA Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco* (23), 47-53.
https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a09.pdf

- Chiquito, B., & Tocto, S. J. (2022). *Plan estratégico de marketing para la captación de clientes del Consultorio Dental Cardent, en la parroquia Chongón, 2022* [Bachelor Thesis, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ingeniería Química].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/65498>
- Congreso Nacional del Ecuador. (2015, 16 de enero). Ley Orgánica De Defensa Del Consumidor. *Registro Oficial Suplemento* 116 de 10 de julio de 2000.
https://www.dpe.gob.ec/lotaip/pdfenero/JURIDICO/a2/a2_ley_org_defen_consum.pdf
- Constitución de la República del Ecuador [Const.]. *Artículo 3, 32 y 53*. Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008. Última modificación 25 de enero de 2021 (Ecuador).
https://www.defensa.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf
- Cordova, G., & Lujan, D. (2021). *Análisis del marketing relacional como herramienta estratégica de fidelización de clientes en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) privadas de Lima Metropolitana*.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20343>
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. (1° ed.). Universidad Autónoma del Carmen. México.
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-de-huancavelica/analisis-matematico/libro-generalidades-sobre-metodologia-de-la-investigacion-manuel-e-cortes-cortes/20907428>
- Cueva, J. (2021). Mejora de la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Hospital I Héroes del Cenepa, Bagua año 2021. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78487>

- Dáger, G. (2019). *Marketing relacional para fidelización de clientes de asistencia médica de la agencia productora de seguros vanguardia en la ciudad de Guayaquil* [Bachelor Thesis, Guayaquil: ULVR, 2019.].
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3249>
- Dionicio, S. (2020). Satisfacción del cliente y el posicionamiento de la empresa farmacéutica botica biofarma del distrito de Huánuco—2020. *Universidad Católica los ángeles de Chimbote*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/19128>
- Durand, C. (2019). Marketing interno y calidad de servicio de salud en la Clínica Americana Juliaca, 2016. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 6(1), Article 1.
<https://doi.org/10.17162/riva.v6i1.1286>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista ESPACIOS*, 39(32).
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/18393222.html>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo—Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Fernandez, M. (2022). Marketing digital y posicionamiento en la Empresa Comercial LISSY La Victoria, Lima—2022. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92758>
- Flores, J., & Vargas, K. (2022). *Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia del Hospital ESSALUD Alberto Sabogal*

- Sologuren, Bellavista Callao – 2021.*
<http://localhost/xmlui/handle/autonomadeica/1605>
- Garay, J. (2018). *Calidad de Atención percibida por los pacientes en los consultorios de medicina y cirugía de un hospital nacional de Lima 2017.*
<https://core.ac.uk/download/pdf/326626519.pdf>
- García, E., Méndez, K., & Aguilar, S. (2018). *Comparación de las expectativas sobre los servicios amigables para la salud entre adolescentes que han acudido y los que no a recibir atención en unidades de salud* (p. 148).
- Gordillo, M., & Arista, L. (2023). Marketing estratégico y satisfacción del cliente de la licorería La Cabaña, Moquegua, 2022. *Universidad José Carlos Mariátegui.*
<https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1812>
- Goycochea, W., Melendo, S., Aguilera, D., Escosa, L., Martínez, L., & Baquero, F. (2022). Posicionamiento de la Sociedad Española de Infectología Pediátrica sobre la implementación, ejecución y monitorización de los programas de optimización de uso de antimicrobianos en pediatría hospitalaria. *Anales de Pediatría*, 97(5), 351.e1-351.e12. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2022.09.004>
- Hoyos, R. (2022). Nivel de Ventas y Posicionamiento de la EMPRESA INTERSERVICE PERÚ HOSPITAL SRL en el Cercado de Lima, Año 2019. *Universidad Peruana Los Andes.* <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/4588>
- Huaman, H. (2022). Efecto del marketing y la satisfacción del usuario para la promoción de ventas en la botica Boticas Hogar & Salud, San Juan de Miraflores, 2021. *Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.*
<http://repositorio.urosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1108>
- INEC. (2021). Gasto en bienes y servicios de salud.
<https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>

- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(Extra 6-1), 4-23.
- Jurado, A. (2019). *Marketing hospitalario y posicionamiento de la marca del Centro Médico Santa Rosa, cantón Babahoyo, año 2019* [Bachelor Thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas].
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45848>
- Lazo, A., Piedra, J., Vidal, B., & Sarmiento, H. (2023). Identificación y Administración de Riesgo de la empresa Hospital del Río en el área de Marketing. *Polo del Conocimiento*, 8(2), Article 2. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2.5220>
- Llontop, M. (2020). *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque*.
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6692>
- Machado, I. (2022). Calidad de servicio y posicionamiento de la Farmacia Mifarmalife, Chimbote 2022. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/103942>
- Malpica, M. (2019). *Servicio al usuario de calidad como estrategia gerencial en instituciones prestadoras de salud*.
<http://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/32467>
- Méndez, A., Reyes, E., & Mellado, J. (2021). Evaluación del posicionamiento e imagen: Caso de los hospitales privados en Saltillo, Coahuila. *Horizonte sanitario*, 20(2), 243-250. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n2.3813>
- Méndez, B. (2020). *Marketing sanitario en redes sociales para el mejoramiento de la visibilidad y posicionamiento digital del Hospital Obrero N°1* [Thesis].
<http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/26118>

- Mendoza, J. (2022). Calidad de servicio y su impacto en el posicionamiento de marca de la empresa Ollarves E. I. R. L. en la provincia Arequipa, 2022. *Universidad Continental*. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12459>
- Mimbela, N. (2022). Relación calidad del servicio de fisioterapia física respiratoria y calidad de vida en paciente post-COVID-19. Hospital Víctor Lazarte Echegaray, Trujillo. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101909>
- Miranda, R. (2021). Uso de la Ivermectina y satisfacción del usuario, en pacientes de COVID-19 en un Hospital Público. Lima. 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70501>
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado | Montalvo | Ciencia y Desarrollo*. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Morocho, M. (2021). Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020. *Universidad San Pedro*. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20163>
- Nieves, A y Domínguez, F. (2010). Probabilidad y Estadística para Ingeniería. Un Enfoque Moderno, Ed. Mc Graww-Hill, México., 548 págs., ISBN: 978-970-1068908
- Oblitas, H. (2022). Calidad de la atención del paciente hospitalizado y rotación del personal asistencial en un hospital público en Cajamarca – Perú, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81745>
- Paucar, S., & Rengifo, P. (2023). Influencia del marketing relacional en la fidelización de los clientes asegurados en una institución médica rivada en Lima-2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110340>

- Peralta, S. (2020). Nivel de satisfacción del afiliado como indicador de calidad de atención del seguro integral de salud en un hospital de Lambayeque. *Salud & Vida Sipanense*, 7(2), Article 2. <https://doi.org/10.26495/svs.v7i2.1470>
- Picon, K. (2022). *Calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario externo de emergencia del Hospital Tingo María, 2018*.
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7796>
- Quintè, L., & Monroy, M. (2020). *Plan de marketing para la empresa de servicios de salud cenoni de la ciudad de Guayaquil*.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/3574/1/T-ULVR-3140.pdf>
- Quispe, R., Reyes, K., & Ruiz, D. (2022). La capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, servicio de oncología médica del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2021. *Universidad Continental*.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12216>
- Sanchez, T. (2022). La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios del Área de Emergencia Hospital Victor Lazarte, Trujillo, 2019. *Universidad Inca Garcilaso de la Vega*.
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6530>
- Siguencia, E. (2022). *Plan de gestión gerencial para el diseño de estrategias de marketing en el Hospital Clínica Kennedy (sede principal) de la Ciudad de Guayaquil en el periodo 2022 – 2023* [MasterThesis, Quito: Universidad de las Américas, 2022].
<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14010>
- Suárez, H. Y. (2022). El marketing relacional y la satisfacción de los clientes del Centro Clínico Promedic Tacna 2020. *Universidad Privada de Tacna*.
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2538>

- Tierra, E. (2019). *Plan de comunicación integral para el Hospital Andino Alternativo de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo* [BachelorThesis, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/11727>
- Valarezo, E. (2022). Gestión administrativa y calidad del servicio en el personal de enfermería de un Hospital Naranjal, 2021. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82717>
- Vásquez, A. (2019). Gestión del recurso humano y la calidad del servicio en el Hospital II Essalud Jaén. *Universidad Nacional de Cajamarca*. <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4064>
- Villanueva, L. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, servicio de odontología, hospital II ESSALUD, Huaraz, 2019. *Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo*. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/4856>

Apéndice

Apéndice A. Oficio de Autorización por Parte del Administrativo

	Ministerio de Salud Pública Dirección Distrital 06D04 Colta Guamote Salud Hospital Básico Dr. Publio Escobar Gestión de Talento Humano
Memorando Nro. MSP-CZ3-DDS06D04-HBPE-TA-2023-0051-M	
Colta, 23 de marzo de 2023	
PARA: Sra. Dra. Cinthia Rubi Andrade Palacios CZ3-DDS06D04 - Directora del Hospital Publio Escobar Gómez, Subrogante	
ASUNTO: SOLICITUD AUTORIZACIÓN ENTREGA DE INFORMACIÓN	
De mi consideración:	
Me permito poner en su conocimiento que mediante memorando Nro. MSP-CZ3-DDS06D04-2021-3182-ME, de fecha 16 de junio de 2021, la Ex Directora Distrital, AUTORIZO, a la Señorita Liveth Monserrath Zumba Guerra, realizar la Tesis de Estudio en el Hospital de Colta.	
Con este antecedente solicito de la manera más comedida, Autorizar a la Unidad de Admisiones, y Atención al Usuario, brinden la información correspondiente a la Señorita Liveth Monserrath Zumba Guerra,	
Con sentimientos de distinguida consideración.	
Atentamente,	
Mgs. Mario Fernando Haro Granda CZ3 DDS06D04 - HOSPITAL CANTONAL DR. PUBLIO ESCOBAR - ANALISTA DE TALENTO HUMANO	
Anexos: - msp-cz3-dds06d04-2021-3182-me.pdf	
Copia: Sr. Ing. Nelson Steve Rea Rea DDS06D04 - Hospital Cantonal Dr. Publio Escobar - Analista de Admisiones Sr. Abg. Luis Mauricio Chicaiza Yumaglla DDS06D04 - Hospital Dr. Publio Escobar - Atención al Usuario	
	Dirección: Av. Unidad Nacional frente al Sindicato de Choferes Profesionales de Colta Código postal: 060350 / Cejabamba - Ecuador. Teléfono: 593-03-2912156 www.salud.gob.ec
* Documento generado por Guapp	 República del Ecuador
1/1	

Apéndice B. Informes Técnicos

COORDINACIÓN ZONAL 3- SALUD	DIRECCIÓN ZONAL DE PROVISION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
		MSP-HBG-INF-2022-1
		FECHA: 18/07/2022
	INFORME TÉCNICO	N° Hojas: 1 de 4
Año: 2022	Mes: Julio	Día: 18
Asunto: Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario externo a la calidad de los servicios en el Hospital Publico Escobar de Colta.		
Objetivo: Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción y elaborar acciones de mejora continua de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Publico Escobar de Colta.		
<p>Antecedentes:</p> <p>El Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, emitido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 00004520 establece como misión de la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud: “Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos.”</p>		
Generalidades:		
<p><u>Participantes: Comité de Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud</u></p>		
<p>COMITÉ HOSPITALARIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL BÁSICO PUBLICO ESCOBAR PERIODO 2020.</p>		
DIGNIDADES	FUNCIONARIO	RESPONSABILIDAD
El/la Gerente	Dra. Fernanda Diaz	PRESIDENTE
El/la analista de Calidad del Hospital		

		Obst. Elizabeth Granda	SECRETARIA
El/la Subdirector/a de Cuidados de Enfermería		Lcda. Alexandra Villa	VOCAL
El/la Subdirector/a de Farmacia, Insumos, Dispositivos Médicos y Reactivos		Dra. Miryam Herrera	VOCAL
Los/las Secretarios/as Técnicos/as de los Comités Técnicos de la Calidad Hospitalarios		Dr. Franklin Andrade Dr. Diego Miranda Dra. Myriam Herrera Becerra Dra. Cinthya Andrade Dra. Tiffany Ramírez	VOCAL
Un/a analista de Atención al Usuario.		Abg. Luis Chicaiza	VOCAL
Un/a especialista de Admisiones.		Ing. Nelson Rea	VOCAL
Un/a analista de Talento Humano.		Ing. Mario Haro	VOCAL
Un/a epidemiólogo/a de Vigilancia Hospitalaria, o quien haga sus veces.		Lcda. Alexandra Villa	VOCAL
Un/a experto/a o especialista de Docencia e Investigación		Dr. Diego Miranda	VOCAL

Un/a representante de Apoyo Diagnóstico (Laboratorio/Imagen)	Lcdo. Paul Velázquez	VOCAL
---	----------------------	-------

Herramientas de recolección de datos:

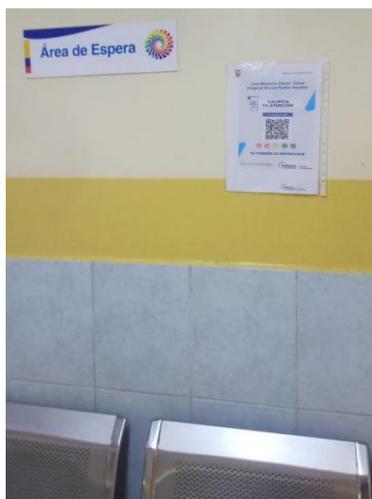
Se realiza encuestas de modalidad virtual a todos los usuarios que reciben atención en el Hospital Publio Escobar de Colta:

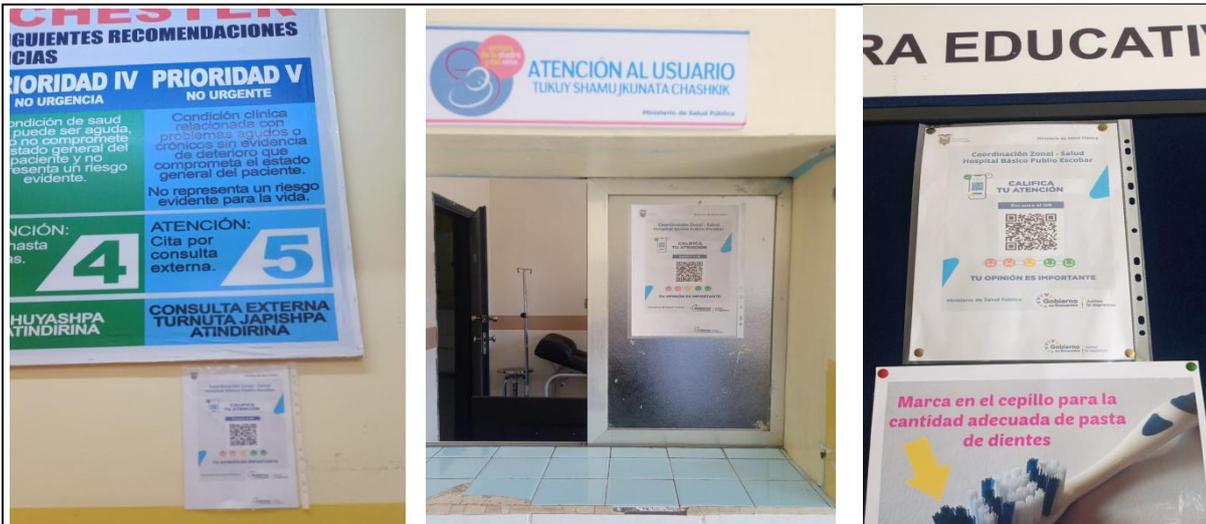
- Enlace web

<https://public.tableau.com/app/profile/carlos.lopez5923/viz/IndicedeSatisfaccinMinisteriodeSaludPublica2022/IndicedeSatisfaccin?publish=yes>

-Código QR. (colocar evidencia fotográfica)

Se evidencia los códigos QR en los diferentes servicios del Hospital, como se puede evidenciar.

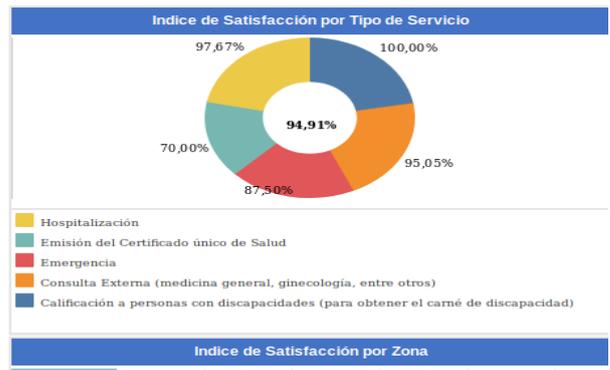




Desarrollo:

La encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios de salud, es una herramienta que nos permite registrar la percepción ciudadana durante su estancia en los establecimientos de salud del MSP, lo cual, permite conocer el sentir del usuario externo durante la atención recibida y generar en base a los resultados obtenidos ciclos de mejora continua de la calidad en los servicios de salud.

Resultados: Gráfico Nro. 1



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: Como se evidencia en el gráfico anterior en el Hospital Publico Escobar de Colta los usuarios indican que se encuentran satisfechos en un 94,91% promedio, en los servicios evaluados de Hospitalización con un 97,67% y emergencia 87,50% promedio.

Gráfico Nro. 2



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: En el gráfico anterior se visualiza la satisfacción del usuario externo a los medios por los cuales le permitieron acceder a los servicios de salud de segundo nivel, indicando una satisfacción del 94.91% acudieron de manera presencial al establecimiento de salud.

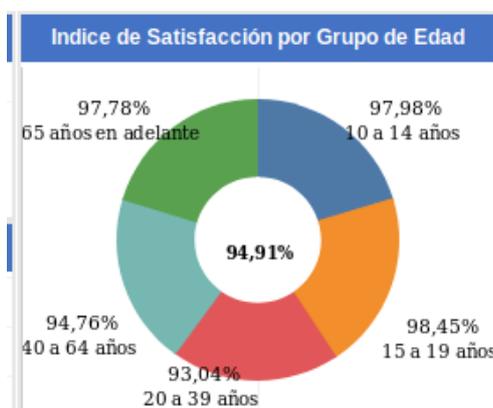
Gráfico Nro. 3



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: En el gráfico anterior se visualiza la satisfacción del usuario externo por mes durante el segundo trimestre 2022, indicando que en el mes de abril 95.84%, el mes de mayo 93,61% y el mes de junio 94,87%, por lo que nos encontramos con una satisfacción muy buena.

Gráfico Nro. 4

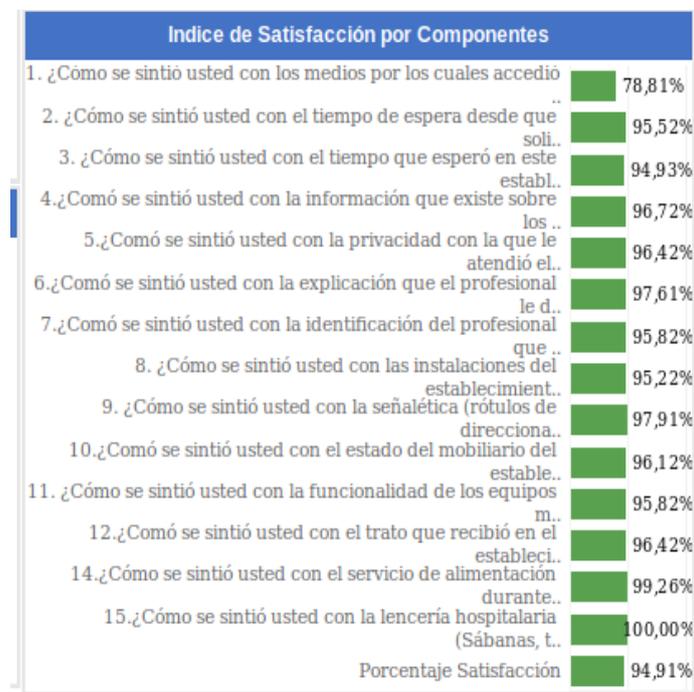


Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: En el gráfico anterior se visualiza que los usuarios entre, de 10 a 14 años porque son pacientes pediátricos de los muy bajos edades por lo que se realiza la encuesta a los acompañantes del dicho grupo etario 97,98% y los 65 años son quienes presentan el promedio de calificación 97,78% a la calidad de los servicios de salud recibidos en el Hospital Publico Escobar de Colta, con un 98,45%, de 15 a 19 años seguidos 20 a 39 años por 93,04% y los pacientes de 40a 64 años es 94,76% de satisfacción evaluada por los usuarios. La evaluación se realiza conforme los grupos etarios del MAIS-FCI.

Se considera que la evaluación es menor debido a la demanda alta de pacientes de manera directa al hospital sin contar con la respectiva hoja de referencia.

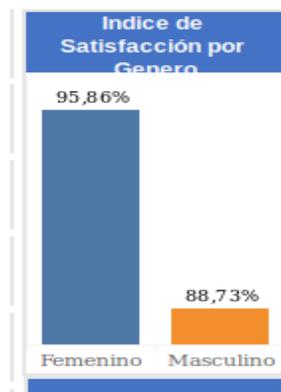
Gráfico Nro. 5



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: En la evaluación por componente a la gestión de la calidad del Hospital Publico Escobar de Colta se evidencia que el usuario externo califica con menor satisfacción a las variables 1. ¿Cómo se sintió usted con los medios por los cuales accedió al agendamiento de su cita para recibir servicio de salud? con 78,81% total de encuestados, debido a que no todos cuenta con el servicio de telefonía o hay lugares donde no hay coberturas por eso no hay un porcentaje alto de conformidad.

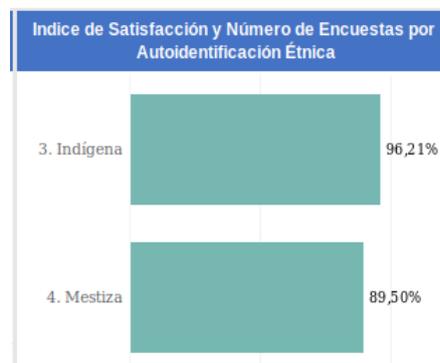
Gráfico Nro. 6



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: La satisfacción a la calidad de los servicios de salud en el Hospital Publico Escobar de Colta conforme el género evidencia que el género masculino es de 88,73% es aquel que presenta menor satisfacción y el género femenino con el 95,86%, alcanzando un buen grado de satisfacción.

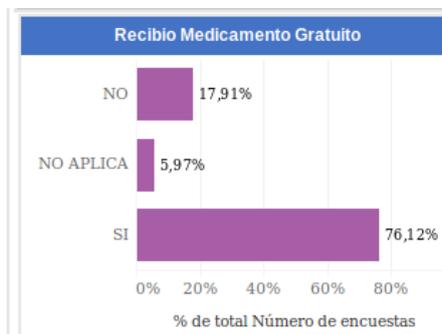
Gráfico Nro. 7



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: La satisfacción a la calidad de los servicios de salud en el Hospital Publico Escobar de Colta conforme la autoidentificación étnica evidencia que la población Indígena el 96% de satisfacción con una diferencia de Mestiza del 89% de satisfacción; en relación de entre las 2.

Gráfico Nro. 8



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: Los usuarios del Hospital Publico Escobar de Colta refieren en la encuesta de satisfacción que no se entrega la medicación de manera gratuita en un 17,81% que representa un total de 17 pacientes que no necesariamente necesita de medicamento de los 99 encuestados.

Gráfico Nro. 9



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta primer y segundo trimestre 2022

Análisis: En la pregunta final que contrasta la información levantada en la encuesta de satisfacción del usuario externo a la calidad de los servicios de salud, se evidencia que pese a los diferentes motivos que hacen, que la población de Colta se sienta el 94% satisfecha, con los servicios de salud, si recomendaría este establecimiento de salud a otros familiares y amigos, lo cual indica que los servicios del Hospital Publico Escobar de Colta se encuentran trabajando en procesos de mejora continua de la calidad en los servicios que brinda a la población, lo cual genera confianza en la población del cantón Colta.

Conclusiones:

- 1) La gestión de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Publico Escobar de Colta, se encuentra implementada con los diferentes procesos de gestión y se evalúa con la encuesta la satisfacción del usuario externo, a la calidad de los servicios de salud, mediante enlaces web anclados a un código QR; como Hospital se desarrolla directamente en el enlace Web, en su mayoría las encuestas.
- 2) La encuesta durante el primero y segundo semestre 2022 arroja resultados de satisfacción aceptables, y se continúa trabajando en planes de mejora continua hacia la calidad y la excelencia en los servicios de salud.

Se considera prioritario trabajar en la mejora de la satisfacción en las variables 1 y relacionadas acceder desde sus domicilios hacia el hospital, es difícil esa situación, ya que deberían tener un hospital en cada parroquia a fin de satisfacer el difícil acceso geográfico.

Recomendaciones:

- I. Se recomienda que la encuesta sea levantada de manera individual por el usuario externo y no se direcciona en entrevistas directas con el personal del hospital, buscar que las encuestas levantadas contengan información real, que permita trabajar en procesos de gestión de la calidad y mejora continua.
- II. Pero es muy subjetivo decir que desarrolle más de veinte respuestas los pacientes usuarios, es inverosímil y poco creíble, decir también ellos desarrolle, hay que guiarles de manera imparcial, para que tengamos respuestas reales.
- III. Se recomienda establecer visitas sorpresa por servicio por parte de los responsables del comité de gestión de la calidad hospitalaria que permita evidenciar nudos críticos y el planteamiento de acciones de mejora a corto, mediano y largo plazo.

ANEXOS:

Base de datos con los resultados del cálculo del primero y segundo trimestre 2022 a la medición de la satisfacción de la calidad del usuario externo a los servicios de salud del Hospital Publico Escobar de Colta.

- <https://public.tableau.com/app/profile/carlos.lopez5923/viz/IndicedeSatisfaccinMinisteriod eSaludPublica2022/IndicedeSatisfaccin?publish=yes>

Acciones de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios de Salud

COMPROMISOS / ACCIONES	RESPONSABLE	MACRO PROCESO	FECHA FIN
1. Socializar los resultados de la encuesta y realizar una reunión de análisis de la encuesta de satisfacción del usuario externo a la calidad de los servicios de salud	Gestión de Calidad y Mejoramiento continuo de la calidad	Comité Hospitalario de Calidad de los Servicios de Salud	21 de julio de 2022
2. Revisar por sala de hospitalización las condiciones de las dietas en horarios establecidos y conforme las indicaciones médicas	Nombre y apellidos de las personas que realizaran la actividad	Comité Hospitalario de Calidad de los Servicios de Salud	26 de julio de 2022
3. Revisar el estado de la lencería en las camas, camillas, sheilones hospitalarios, procesos de desinfección terminal, recurrente, cambios de paciente, entre otros.	Gestión de Calidad y Mejoramiento continuo de la calidad	Comité Hospitalario de Calidad de los Servicios de Salud	periódicamente
4. Realizar monitoreos periódicos al cumplimiento de acciones de mejora continua, involucrar a todo el personal hospitalario involucrado en las acciones de mejora	Gestión de Calidad y Mejoramiento continuo de la calidad	Comité Hospitalario de Calidad de los Servicios de Salud	periódicamente

	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Aprobado y Revisado por:	Dra. Fernanda Diaz	DIRECTORA DEL HBPEC	
Elaborado por:	Obst. Elizabeth Granda.	Responsable de Calidad de los Servicios de Salud	

COORDINACIÓN ZONAL 3- SALUD	DIRECCIÓN ZONAL DE PROVISION Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD	
		MSP-HBG-INF-2022-1
		FECHA: 14/12/2022
	INFORME TÉCNICO	N° Hojas: 1 de 4
Año: 2022	Mes: Diciembre	Día:14

Asunto: Análisis de resultados de la encuesta de satisfacción del usuario externo a la calidad de los servicios en el Hospital Publio Escobar de Colta.

Objetivo: Analizar los resultados de la encuesta de satisfacción y elaborar acciones de mejora continua de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Publio Escobar de Colta.

Antecedentes:

El Estatuto Orgánico Sustitutivo de Gestión Organizacional por Procesos del Ministerio de Salud Pública, emitido mediante Acuerdo Ministerial Nro. 00004520 establece como misión de la Dirección Nacional de Calidad de los Servicios de Salud: “Garantizar la calidad, eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios de salud que brinda el Ministerio de Salud Pública, en el marco de los derechos de las personas, con el propósito de lograr la excelencia en los servicios; conforme a las políticas sectoriales, modelos de calidad, normativas y lineamientos estratégicos establecidos.”

Generalidades:

Participantes: Comité de Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud

COMITÉ HOSPITALARIO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL HOSPITAL BÁSICO PUBLIO ESCOBAR PERIODO 2020.		
DIGNIDADES	FUNCIONARIO	RESPONSABILIDAD
El/la Gerente	Dra. Fernanda Díaz	PRESIDENTE
El/la analista de Calidad del Hospital	Obst. Elizabeth Granda	SECRETARIA

El/la Subdirector/a de Cuidados de Enfermería	Lcda. Jenny Atiaja	VOCAL
El/la Subdirector/a de Farmacia, Insumos, Dispositivos Médicos y Reactivos	Dra. Miryam Herrera	VOCAL
Los/las Secretarios/as Técnicos/as de los Comités Técnicos de la Calidad Hospitalarios	Dr. Franklin Andrade Dr. Diego Miranda Dra. Myriam Herrera Becerra Dra. Cintya Andrade Dra. Tatiana Guamán	VOCAL
Un/a analista de Atención al Usuario.	Abg. Luis Chicaiza	VOCAL
Un/a especialista de Admisiones.	Ing. Nelson Rea	VOCAL
Un/a analista de Talento Humano.	Ing. Mario Haro	VOCAL
Un/a epidemiólogo/a de Vigilancia Hospitalaria, o quien haga sus veces.	Lcda. Jenny Atiaja	VOCAL
Un/a experto/a o especialista de Docencia e Investigación	Dr. Diego Miranda	VOCAL
Un/a representante de Apoyo Diagnóstico (Laboratorio/Imagen)		VOCAL

Herramientas de recolección de datos:

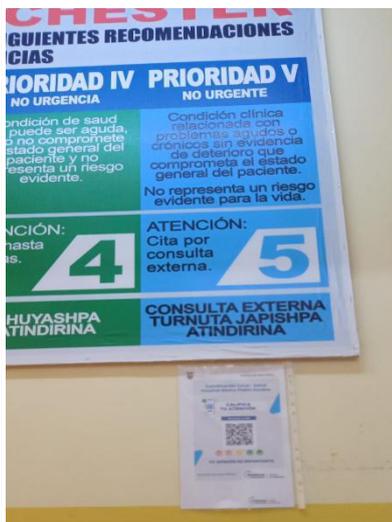
Se realiza encuestas de modalidad virtual a todos los usuarios que reciben atención en el Hospital Publico Escobar de Colta:

- Enlace web

<https://public.tableau.com/app/profile/carlos.lopez5923/viz/IndicedeSatisfaccinMinisteriodeSaludPublica2022/IndicedeSatisfaccin?publish=yes>

-Código QR. (colocar evidencia fotográfica)

Se evidencia los códigos QR en los diferentes servicios del Hospital, como se puede evidenciar.



Desarrollo:

La encuesta de satisfacción de la calidad de los servicios de salud es una herramienta que nos permite registrar la percepción ciudadana durante su estancia en los establecimientos de salud del MSP, lo cual, permite conocer el sentir del usuario externo durante la atención recibida y generar en base a los resultados obtenidos ciclos de mejora continua de la calidad en los servicios de salud.

Resultados:

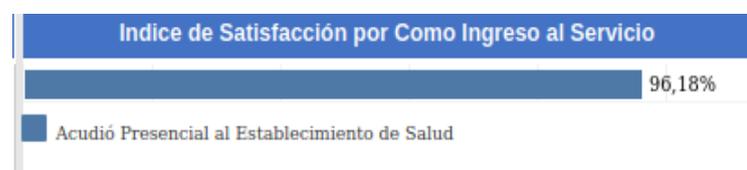
Gráfico Nro. 1



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta Tercer y cuarto trimestre 2022

Análisis: Como se evidencia los usuarios indican que se encuentran satisfechos en el servicio de consulta externa con un 96,07% promedio, en los servicios de Hospitalización con un 96,54% y en el servicio de emergencia 95,07%, con un promedio de satisfacción promedio de 96,18% durante el tercer trimestre y cuarto 2022.

Gráfico Nro. 2



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta tercer y cuarto trimestre 2022

Análisis: Se visualiza la satisfacción del usuario externo a los medios por los cuales le permitieron acceder a los servicios de salud de segundo nivel, indicando una satisfacción del 96,18% acudieron de manera presencial al establecimiento de salud.

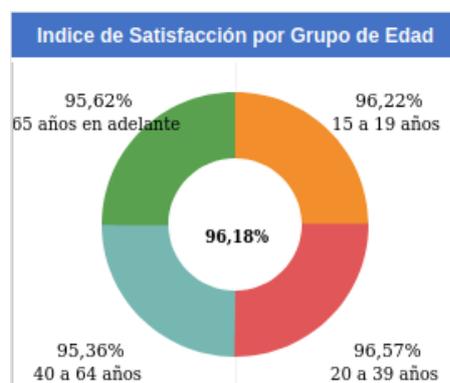
Gráfico Nro. 3



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta tercer y cuarto trimestre 2022.

Análisis: En el gráfico se visualiza la satisfacción del usuario externo por mes durante el tercer y cuarto trimestre 2022, indicando que en el mes de julio 96.15%, el mes de agosto 96,08% y el mes de septiembre 96,24%, por lo que nos encontramos con una satisfacción muy buena.

Gráfico Nro. 4



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta Tercer y cuarto trimestre 2022

Análisis: En el gráfico observamos que los usuarios entre, de 15 a 19 años tenemos una satisfacción de 96,22%, de 20 a 39 años 96,57%, de 40 a 64 años es de 95,36% y de 65 años en adelante 95,62%, teniendo un promedio de 96,18% de la satisfacción total de la institución. La evaluación se realiza conforme los grupos etarios del MAIS-FCI.

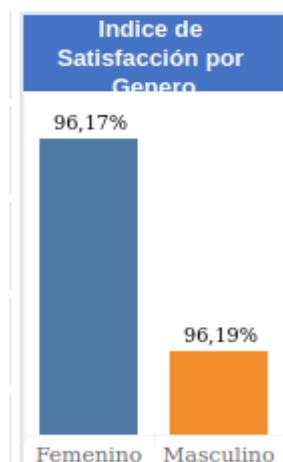
Gráfico Nro. 5



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Público Escobar de Colta Tercer y cuarto trimestre 2022

Análisis: En la evaluación por componente a la gestión de la calidad del Hospital Público Escobar de Colta se evidencia que el usuario externo califica con menor satisfacción a las variables 1. ¿Cómo se sintió usted con los medios por los cuales accedió al agendamiento de su cita para recibir servicio de salud? con 78,41% total de encuestados, debido a que no todos cuentan con el servicio de telefónica o hay lugares donde no hay coberturas.

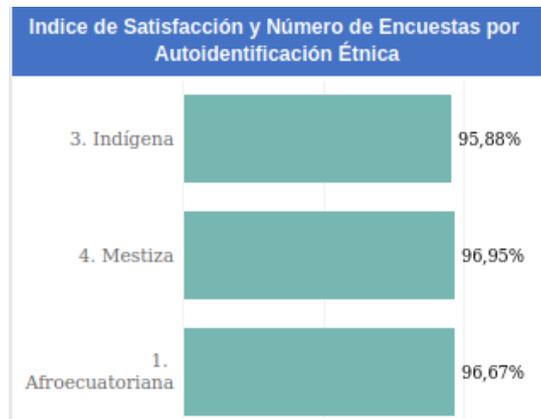
Gráfico Nro. 6



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Público Escobar de Colta Tercer y cuarto trimestre 2022

Análisis: La satisfacción a la calidad de los servicios de salud en el Hospital Publico Escobar de Colta conforme el género evidencia que el género masculino es de 96,19% y el género femenino con el 96,17%, observando que más acuden personas del sexo femenino.

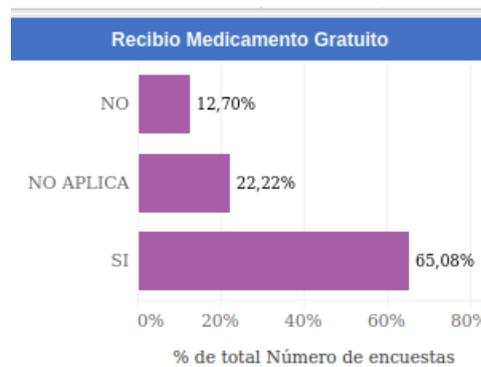
Gráfico Nro. 7



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta tercer y cuarto trimestre 2022

Análisis: La satisfacción a la calidad de los servicios de salud en el Hospital Publico Escobar de Colta conforme la autoidentificación étnica evidencia que el 95,88% es población indígena, mestiza el 96,95% y afroecuatoriana 96,67%.

Gráfico Nro. 8



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta Tercer y cuarto trimestre 2022

Análisis: Se observa que los usuarios del Hospital Publico Escobar de Colta refieren que el 65,08% si necesitaron medicación, el 12,70% indican que no se les entrego debido a que no hay el medicamento y el 22,22% no necesito de medicamentos después de su atención.

Gráfico Nro. 9



Fuente: Reporte de resultados de la satisfacción del Hospital Publico Escobar de Colta Tercer y cuarto trimestre 2022

Análisis: Como podemos observar el 100% de los usuarios recomendará nuestra institución para su atención medica en los diferentes servicios de salud.

Conclusiones:

- 1) La gestión de la calidad de los servicios de salud en el Hospital Publico Escobar de Colta, se encuentra implementada con los diferentes procesos de gestión y se evalúa con la encuesta la satisfacción del usuario externo, a la calidad de los servicios de salud, mediante enlaces web anclados a un código QR; como Hospital se desarrolla directamente en el enlace Web, en su mayoría las encuestas.
- 2) La encuesta durante el tercer y cuarto trimestre del 2022 arroja resultados de satisfacción aceptables, y se continúa trabajando en planes de mejora continua hacia la calidad y la excelencia en los servicios de salud.
- 3) Se observa la satisfacción del usuario externo que pese a los diferentes motivos y circunstancia que pasa, la población recomendaría el 100% los servicios de salud, a otros familiares y amigos, lo cual indica que los servicios del Hospital Publico Escobar de Colta se encuentran trabajando en procesos de mejora continua de la calidad en los servicios que brinda a la población, lo cual genera confianza en la población del cantón Colta.
- 4) La isocronía del Hospital hacia sus domicilios es difícil buscar una solución.

Recomendaciones:

- I. Se recomienda continuar con las encuestas de manera individual por el usuario externo y

no se direcciona en entrevistas directas con el personal del hospital, si por últimos de los casos es necesario; debe ser la persona imparcial posible, buscar que las encuestas levantadas contengan información real, que permita trabajar en procesos de gestión de la calidad y mejora continua.

II. Pero es muy subjetivo decir que desarrolle más de veinte respuestas los pacientes usuarios, es inverosímil y poco creíble, decir también ellos desarrolle, hay que dirigir de manera imparcial, para que tengamos respuestas reales.

III. Se recomienda establecer visitas sorpresa por servicio por parte de los responsables del comité de gestión de la calidad hospitalaria que permita evidenciar nudos críticos y el planteamiento de acciones de mejora a corto, mediano y largo plazo.

ANEXOS:

Base de datos con los resultados del cálculo del tercer trimestre y cuarto 2022 a la medición de la satisfacción de la calidad del usuario externo a los servicios de salud del Hospital Publico Escobar de Colta.

- <https://public.tableau.com/app/profile/carlos.lopez5923/viz/IndicedeSatisfaccinMinisteriodeSaludPublica2022/IndicedeSatisfaccin?publish=yes>

Acciones de Mejora Continua de la Calidad de los Servicios de Salud

COMPROMISOS / ACCIONES	RESPONSABLE	MACRO PROCESO	FECHA FIN
1. Socializar los resultados de la encuesta y realizar una reunión de análisis de la encuesta de satisfacción del usuario externo a la calidad de los servicios de salud	Gestión de Calidad y Mejoramiento continuo de la calidad	Comité Hospitalario de Calidad de los Servicios de Salud	21 diciembre de 2022
2. Revisar por sala de Hospitalización las condiciones de las dietas en horarios establecidos y conforme las indicaciones médicas	Nombre y apellidos de las personas que realizaran la actividad	Comité Hospitalario de Calidad de los Servicios de Salud	21 diciembre de 2022
3. Revisar el estado de la lencería en las camas, camillas, sheilonos hospitalarios, procesos de desinfección terminal, recurrente, cambios de paciente, entre otros.	Gestión de Calidad y Mejoramiento continuo de la calidad	Comité Hospitalario de Calidad de los Servicios de Salud	Periódicamente

4. Realizar monitoreos periódicos al cumplimiento de acciones de mejora continua, involucrar a todo el personal hospitalario involucrado en las acciones de mejora	Gestión de Calidad y Mejoramiento continuo de la calidad	Comité Hospitalario de Calidad de los Servicios de Salud	Periódicamente
--	--	--	----------------

	Nombres y Apellidos	Cargo	Firma
Aprobado y Revisado por:	Dra. Fernanda Díaz	DIRECTORA DEL HBPEC	
Elaborado por:	Obst. Elizabeth Granda.	Responsable de Calidad de los Servicios de Salud	

Apéndice C. Encuesta de Observación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

ENCUESTA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Determinar los niveles de Satisfacción del Usuario y su influencia en el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del Cantón Colta, mediante la Aplicación y Análisis de Encuestas para mejorar la dotación de Servicios de Salud en la población, previa la realización de la tesis titulada: “**La Satisfacción Del Usuario y El Posicionamiento Del Hospital Básico Dr. Publio Escobar En La Población Del Cantón Colta**”.

Autora: Zumba Guerra Liveth Monserrath

POSICIONAMIENTO DEL HOSPITAL				
Edad:	Sexo:	Existencia		
		SI	NO	OBSERVACIONES
Imagen	Nombre y Logo			
	Colores representativos			
	Redes sociales			
	Página web			
	Publicidad			
	Fácil acceso a la información de la institución			
	Campañas de salud			
	Limpiezas de las áreas hospitalarias y administrativas			
Personal	Personal competente			
Costos	Gratuitos			
Infraestructura y equipo	Señalética			
	Condición de áreas médicas y administrativas			
	Instalaciones accesibles			
	Instrumentos, suministros y equipos médicos			

Apéndice D. Guía de Entrevista al Personal de Salud



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO GUION PARA LA ENTREVISTA AL PERSONAL DE SALUD

Objetivo: Determinar los niveles de Satisfacción del Usuario y su influencia en el posicionamiento del Hospital Básico Dr. Publio Escobar en la población del Cantón Colta, mediante la Aplicación de una entrevista al Personal de Salud de la Institución para conocer el estado actual y las necesidades respecto a estas variables, previa la realización de la tesis titulada: “**La Satisfacción Del Usuario y El Posicionamiento Del Hospital Básico Dr. Publio Escobar En La Población Del Cantón Colta**”.

Autora: Zumba Guerra Liveth Monserrath

Nombre: _____ **Cargo:** _____

1. ¿Conoce usted que es la satisfacción del usuario?

2. ¿Conoce usted como se valora la satisfacción del usuario en esta casa de salud?

3. ¿Conoce usted si en base a esos resultados se implementan estrategias o procesos para mejorar la atención del usuario en esta casa de salud?

4. ¿Cuáles piensa usted que son los limitantes o aspectos a mejorar en el hospital para mejorar la satisfacción del usuario?

5. ¿Piensa usted que la satisfacción del usuario influye o tiene relación en el posicionamiento del hospital??

Apéndice E. Fotografías

Aspecto exterior e interior Hospital Básico Dr. Publio Escobar



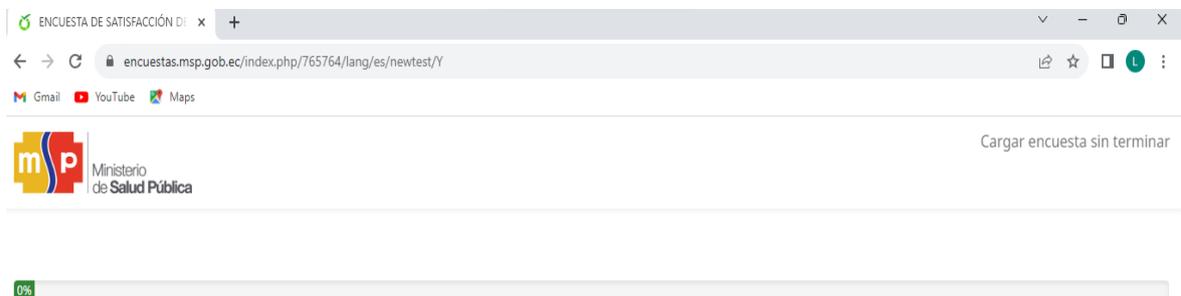
Aplicación de Encuestas



Aplicación de Entrevistas



Página inicial de la encuesta online del Ministerio de Salud Pública



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO A LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA COORDINACIÓN ZONAL 3

La presente encuesta tiene como objetivo conocer que tan satisfecho se encuentra usted con los servicios brindados en los diferentes establecimientos de salud desconcentrados que pertenecen al Ministerio de Salud Pública Ecuador.

Estimado usuario es importante para nosotros su opinión.